

**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Gestión Pública**



**ANÁLISIS DEL RECONOCIMIENTO DE LOS  
CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES PENALES  
ELECTRÓNICO (CAPe) DEL REGISTRO  
DISTRITAL JUDICIAL – AREQUIPA (REDIJU) POR  
LAS EMPRESAS Y ENTIDADES DE AREQUIPA  
COMO PARTE DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO  
2018-2019**

Tesis presentada por el  
bachiller:

**Pinares Cárdenas, Renzo  
Alonso**

para optar el Grado  
Académico de Maestro en  
Gestión Pública

Asesor:

Magister Juárez Camargo,  
Héctor

**Arequipa – Perú  
2020**

## DEDICATORIA

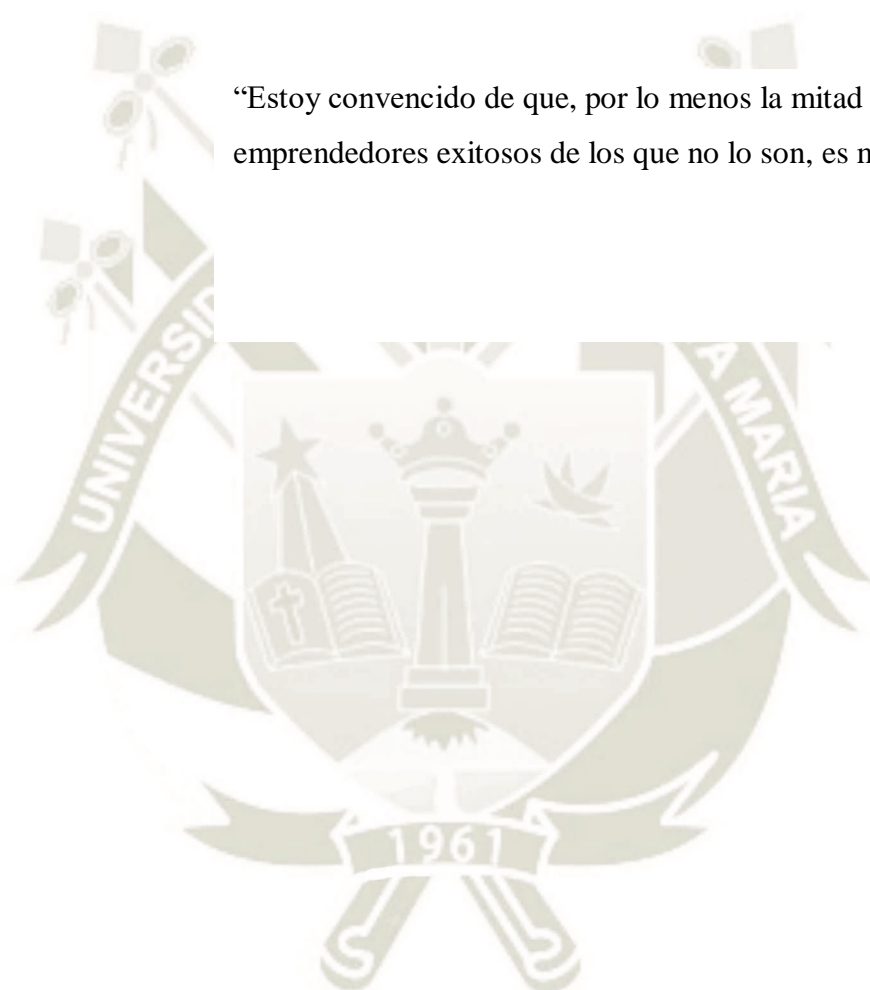
*A Dios y al Divino Niño, porque gracias a Ellos he podido cumplir mi sueño, a mi mamá Zoila, porque ella siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi Papá Adrián, porque siempre me orienta a ser una persona que busque la superación y el éxito, a mis hermanos, por sus palabras de confianza, a mi pareja, por motivarme y darme la mano cuando lo necesitaba.*

*Renzo A. Pinares Cárdenas*

## EPÍGRAFE

“Estoy convencido de que, por lo menos la mitad de lo que separa a los emprendedores exitosos de los que no lo son, es mera **perseverancia**”

**Steve Jobs**



## AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa - UCSM, por haberme permitido ser parte de su prestigiosa comunidad académica; de igual forma, a todos sus docentes que entregaron con generosidad, pero principalmente con mucha paciencia sus conocimientos y experiencia en la difícil, pero retadora gestión pública; su paciencia, sus aportes y buen entendimiento contribuyeron a la construcción de esta investigación.

*Renzo A. Pinares Cárdenas*



## Resumen

Esta tesis fue realizada dentro del marco de la nueva gestión pública orientada al gobierno electrónico y con la finalidad de determinar por que el certificado de antecedentes penales electrónico (CAPe) no es aceptado por las empresas y entidades de Arequipa. siendo este un nuevo modelo de la gestión estatal que se enfoca en mejorar la calidad del servicio a los usuarios a través del uso de las TIC, por lo tanto, no se está cumpliendo el objetivo deseado y viene afectando el bienestar de los ciudadanos.

El diseño de esta investigación se trabajó bajo el tipo descriptivo, mediante el cual se busca establecer las causas relacionadas al problema en estudio e identificando sus consecuencias del poco valor reconocido que se le da al documento generado virtualmente, la muestra de esta investigación la componen todas las personas mayores de edad, principalmente en la búsqueda de trabajo y en segundo lugar para trámites de estudio. Como herramienta de obtención de datos empleamos la encuesta, para el procesamiento y análisis de datos. El estudio revela que los usuarios que acceden al servicio de antecedentes penales electrónico tramitado vía web, no se encuentran conformes debido al rechazo de este documento por parte de las empresas y/o instituciones, este rechazo se debe a los siguientes aspectos; escasa difusión por parte del Estado del valor de este documento virtual, desconfianza de los ciudadanos y de las empresas al documento por parecer una copia simple, y el desconocimiento de la existencia de este documento a nivel sociedad y por ello se debe desarrollar políticas públicas que permita fortalecer la comunicación entre el gobierno y las demás instituciones y con ello agilizar el tiempo en trámites del estado, reducción de costos en tiempo y dinero para los usuarios, transparencia en la gestión pública, aproximación de la administración pública con sustento en la tecnología y al servicio de la sociedad.

**Palabras clave:** *Gobierno electrónico, Gestión pública, Certificado Antecedentes penales, difusión, desconocimiento.*

## Abstract

This thesis was carried out within the framework of the new public management aimed at electronic government and with the purpose of determining why the electronic criminal record certificate (CAPe) is not accepted by the companies and entities of Arequipa. This being a new model of state management that focuses on improving the quality of service to users through the use of ICT, therefore, the desired objective is not being met and is affecting the well-being of citizens.

The design of this research was worked under the descriptive type, through which it is sought to establish the causes related to the problem under study and identifying its consequences of the little recognized value that is given to the document generated virtually, the sample of this research is made up of all persons of legal age, mainly in the search for work and secondly for study procedures. As a data collection tool we use the survey, for data processing and analysis. The study reveals that users who access the electronic criminal record service processed via the web are not satisfied due to the rejection of this document by companies and / or institutions, this rejection is due to the following aspects; scant diffusion by the State of the value of this virtual document, distrust of citizens and companies to the document as a simple copy, and ignorance of the existence of this document at the society level and therefore must develop public policies that strengthen communication between the government and the other institutions and thereby speed up time in state procedures, reduce costs in time and money for users, transparency in public management, approach to public administration based on technology and Society service.

**Keywords:** Electronic government, Public management, Criminal record certificate, dissemination, ignorance.

## Tabla de contenido

Preámbulo .....	1
Enunciado del problema .....	3
Justificación de la Investigación .....	3
a) Justificación Académica .....	3
b) Justificación Social.....	4
c) Justificación Económica .....	4
d) Justificación Innovativa.....	5
Hipótesis .....	6
Objetivos.....	7
Planteamiento Teórico .....	8
Problema de la Investigación.....	8
Descripción del Problema .....	8
Capítulo I Marco Teórico .....	11
1. Gobierno Electrónico .....	11
1.1. Conceptos de Gobierno Electrónico .....	11
1.2. Importancia del gobierno electrónico.....	12
1.3. Características del e-Gobierno. ....	14
1.4. Ventajas y Desventajas del e-Gobierno .....	15
1.5. Tipo de Gobierno Electrónico .....	17
1.6. Fases del Gobierno Electrónico .....	18
1.7. Gobierno Tradicional vs Gobierno Electrónico .....	19
1.8. Gobierno Electrónico En El Perú.....	20
1.9. Normativa de Gobierno Electrónico.....	22
1.10. Normativa Peruana Para E-Gobierno.....	22
1.11. Políticas Generales .....	23
2. Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) .....	24
2.1 Conceptos de las TICs.....	24
2.2 Importancia de las TICs .....	25
2.3 Características de las TICs. ....	26
2.4 Introducción de los Códigos QR.....	29
3 Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública. ....	33
3.1 Conceptos de gestión pública.....	33
3.2 Importancia de la Gestión Pública. ....	34
3.3 Relación de la gestión pública y gobierno electrónico.....	36
3.4 La Nueva Gestión Pública .....	38
3.5 Agenda Iberoamericana sobre Gestión Pública.....	42



<b>4</b>	<b>Registro Distrital Judicial (REDIJU-Arequipa)</b> .....	<b>44</b>
4.1	¿Qué es el Registro Distrital Judicial? .....	44
4.2	Registros que tiene a su Cargo El REDIJU .....	45
4.3	Servicios que brinda el REDIJU al Público Usuario .....	48
4.4	¿Qué son los Antecedentes Penales? .....	48
4.5	¿Qué son los Antecedentes Penales Electrónicos? .....	48
<b>5</b>	<b>Análisis de Antecedentes Investigativos</b> .....	<b>49</b>
<b>Capítulo II Metodología</b> .....		<b>54</b>
1.	Tipo de investigación .....	54
2.	Nivel de investigación .....	54
3.	Unidades de Estudio .....	54
3.1.	Campo de verificación .....	54
4.	Análisis de Variables .....	55
5.	Técnicas e instrumentos y materiales de verificación .....	56
6.	Estrategias de recolección de datos .....	57
<b>Capítulo III Presentación, Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados</b> .....		<b>58</b>
1.	Resultado de la investigación .....	58
1.1	Análisis e interpretación de resultados .....	58
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>97</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....		<b>99</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....		<b>102</b>
<b>ANEXOS</b>		



## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Tipos de Gobierno Electrónico .....	18
TABLA N° 02: Diferencia entre Gobierno Tradicional vs Gobierno Electrónico .....	19
TABLA N° 03: Operacionalización de las Variables Independiente .....	55
TABLA N° 04: Operacionalización de la Variable dependiente .....	56



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de Gobierno Electrónico .....	17
Figura 2: Fases del Gobierno Electrónico .....	18
Figura 3: Código QR .....	30
Figura 4: Gestión Publica VS Nueva Gestión Publica .....	40
Figura 5: Certificado de Antecedentes Penales .....	46



## ÍNDICE DE CUADROS

### Variable Independiente

Cuadro N° 01: Distribución del Rango de Edades que Tramitan los Certificados de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPE) – vía Web .....	58
Cuadro N° 02: Distribución del Género que Tramitan los Certificados de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPE) – vía Web.....	59
Cuadro N° 03: Distribución de la Cantidad de Trámites que los ciudadanos realizan por Internet .61	
Cuadro N° 04: Distribución de la Frecuencia que realizan los ciudadanos los Trámites por Internet .....	62
Cuadro N° 05: Distribución de la Opinión de los ciudadanos que realizan los Trámites por Internet .....	64
Cuadro N° 06: Distribución de lo que significa para los Ciudadanos las Siglas RENAJU – (Registro de Condenas-Arequipa).....	65
Cuadro N° 07: Distribución de los trámites que los Ciudadanos, Realizan en el Registro de Condenas – Arequipa.....	67
Cuadro N° 08: Distribución de los ciudadanos que han realizado el trámite de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	68
Cuadro N° 09: Distribución de los Ciudadanos que SI Realizaron trámites de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	70
Cuadro N° 10: Distribución de los Ciudadanos que conocen el formato en que se descarga el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	72
Cuadro N° 11: Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene fecha de Emisión y/o fecha de Caducidad .....	73
Cuadro N° 12: Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser verificado .....	75
Cuadro N° 13: Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser Verificado .....	76
Cuadro N° 14: Distribución de los Ciudadanos que conocen que es El Gobierno Electrónico en el Perú.....	78
Cuadro N° 15: Distribución de los Ciudadanos que conocen para qué Sirve el Gobierno Electrónico en el Perú .....	80
Cuadro N° 16: Distribución de las Empresas o Instituciones que dentro de los requisitos para contratar a su personal solicita Certificado de Antecedentes Penales .....	82
Cuadro N° 17: Distribución del Motivo que su empresa / institución solicita el Certificado de Antecedentes Penales.....	83
Cuadro N° 18: Distribución de las Empresas o Instituciones que Aceptan el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	85



Cuadro N° 19: Distribución del Motivo por el cual las Empresas o Instituciones NO Acepta el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	86
Cuadro N° 20: Distribución de las Empresas o Instituciones que cuentan con Personal Especializado en Informática .....	88
Cuadro N° 21: Distribución de las Empresas o Instituciones que cuentan con Equipos (Computadoras / Tablets) Conectados a Internet.....	90



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Variable Independiente

Gráfico N° 01: Distribución del Rango de Edades que Tramitan los Certificados de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPE) – vía Web .....	59
Gráfico N° 02: Distribución del Género que Tramitan los Certificados de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPE) – vía Web.....	60
Gráfico N° 03: Distribución de la Cantidad de Trámites que los ciudadanos realizan por Internet .	62
Gráfico N° 04: Distribución de la Frecuencia que realizan los ciudadanos los Trámites por Internet .....	63
Gráfico N° 05: Distribución de la Opinión de los ciudadanos que realizan los Trámites por Internet .....	65
Gráfico N° 06: Distribución de lo que significa para los Ciudadanos las Siglas RENAJU – (Registro de Condenas-Arequipa).....	66
Gráfico N° 07: Distribución de los trámites que los Ciudadanos, Realizan en el Registro de Condenas – Arequipa.....	68
Gráfico N° 08: Distribución de los Ciudadanos que han realizado el trámite de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	69
Gráfico N° 09: Distribución de los Ciudadanos que SI Realizaron trámites de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	71
Gráfico N° 10: Distribución de los Ciudadanos que conocen el formato en que se descarga el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	73
Gráfico N° 11: Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene fecha de Emisión y/o fecha de Caducidad .....	74
Gráfico N° 12: Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser verificado .....	76
Gráfico N° 13: Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser Verificado .....	78
Gráfico N° 14: Distribución de los Ciudadanos que conocen que es El Gobierno Electrónico en el Perú.....	79
Gráfico N° 15: Distribución de los Ciudadanos que conocen para qué Sirve el Gobierno Electrónico en el Perú .....	81

### Variable Dependiente

Gráfico N° 16: Distribución de las Empresas o Instituciones que dentro de los requisitos para contratar a su personal solicita Certificado de Antecedentes Penales .....	83
Gráfico N° 17: Distribución del Motivo que su empresa / institución solicita el Certificado de Antecedentes Penales.....	84
Gráfico N° 18: Distribución de las Empresas o Instituciones que Acepta el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	86
Gráfico N° 19: Distribución del Motivo por el cual las Empresas o Instituciones NO Acepta el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).....	88
Gráfico N° 20: Distribución de las Empresas o Instituciones que cuentan con Personal Especializado en Informática .....	89
Gráfico N° 21: Distribución de las Empresas o Instituciones que cuentan con Equipos (Computadoras / Tablets) Conectados a Internet.....	91

## LISTA DE ABREVIATURAS

TICs	Tecnologías de la Información y La Comunicación.
E-GOBIERNO	El Gobierno Electrónico.
G2C	Gobierno a Ciudadano   Government to Citizen.
G2B	Gobierno a Empresa   Government to Business.
G2E	Gobierno a Empleado   Government to Employee.
G2G	Gobierno a Gobierno   Government to Government.
ONGEI	La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.
SEACE	Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado
INTRANET	Red Informática Interna.
SIAF	Sistema de Información Financiera
IRC	Protocolo de Comunicaciones Basado en Texto a Tiempo Real
WHATSAPP	Aplicación de Mensajería para Teléfonos Inteligentes.
FREELANCERS	Persona que Trabaja de Manera Independiente.
QR	Código de Barras Bidimensional Cuadrada.
PDF	Formato de Documento Portátil.
NGP	La Nueva Gestión Pública
REDIJU-Arequipa	Registro Distrital Judicial - Arequipa
RENAJU	Registro Nacional Judicial)
RNC	Registro Nacional de Condenas
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos.
CAP	Certificado de Antecedentes Penales
CAPe	Certificado de Antecedentes Penales Electrónico
REDAM	Deudor Alimentario Moroso
RENIPROS	Registro de Internos Procesados y Sentenciados
MAC-Arequipa	Mejor Atención al Ciudadano - Arequipa



## Preámbulo

Los avances tecnológicos y el desarrollo de las tecnologías digitales dentro de las plataformas de comunicación, generan un nuevo escenario público, caracterizado por una comunidad de cientos de ciudadanos que se comunican en tiempo real, sin importar espacio, ni tiempo; así, las tecnologías de información y comunicación, incorporan a cada momento, innovadores elementos, que facilitan su uso masivo en las diferentes actividades del ser humano.

La tecnología, como herramienta, ha establecido un nuevo entorno en la esfera económica, social, cultural, política y, por ende, dentro de la administración pública, a nivel mundial. Nos encontramos dentro de la sociedad de la información y del conocimiento. Casas (2004) indica que “El que no tenga acceso a las nuevas tecnologías puede ser el nuevo analfabeto del siglo XXI” (Toffler, 1984). Los analfabetos en nuevas tecnologías serán los excluidos de la sociedad futura, esta nueva sociedad plantea nuevos retos y usos que contribuyen con la construcción de estados que ponen en el centro de sus decisiones a los ciudadanos. Uno de los cambios, producto de un mayor uso de la tecnología dentro de la administración pública, es el llamado gobierno electrónico que plantea una mayor eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos, y por ello en una mejor gestión pública.

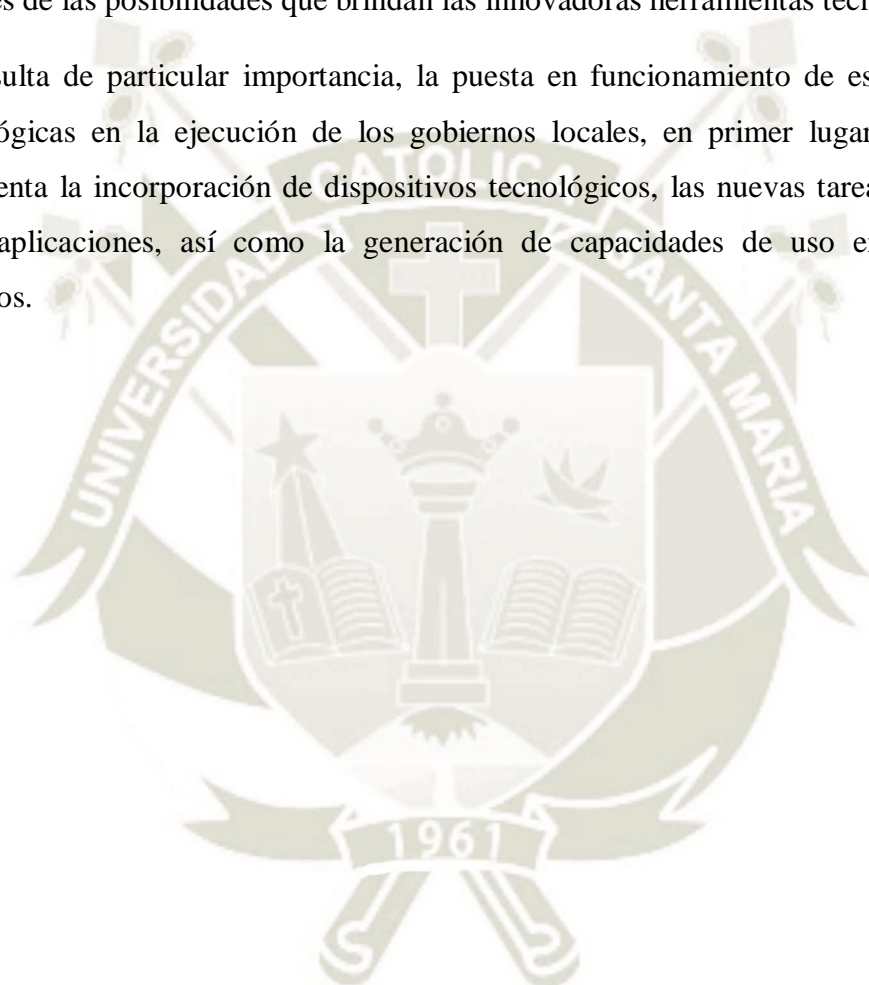
Los gobiernos reconocen cada vez más que, el gobierno electrónico conforma un proceso favorable y de desarrollo, razón por la cual están dedicando capital y recursos humanos para su implementación, los Organismos Gubernamentales han sido siempre de carácter informativo y manejan valores, normas y convenciones que dan forma a las relaciones que se manifiestan en organizaciones y procesos, es por este motivo que el e-Gobierno resulta tan ventajoso dentro del Gobierno. “La revolución digital puede facilitar enormemente el procesamiento de la información dentro de los Gobiernos. Lo que antes se archivaba en un armario, hoy se archiva en la computadora; lo que antes se transmitía en una forma de papel a través de un mensajero, hoy se transmite a la velocidad de la luz por medio de fibra de vidrio de computadora a computadora” (Bellamy y Taylor, 1998).

Las actividades propias de la administración pública, no han sido ajenas al contexto histórico de la conformación de una *sociedad de la información*. De forma específica, la administración pública como herramienta de acercamiento al ciudadano y su inclusión en las páginas Web gubernamentales. Según Brusca y Montesinos (2006), la mayor

importancia en esta clase de información se debe a la orientación de la Administración Pública, en los resultados, en el compromiso y transparencia de explotar bien los bienes públicos (entregar cuentas), ofrecer bienes y servicios de calidad al ciudadano.

Un desafío que tienen los gobiernos, se encuentra en lo profundo de la sociedad y se refiere a la necesidad de que la comunidad cuente con la capacidad de empleo y acceso a dichas tecnologías, para así poder integrar el círculo de conexión entre sociedad y gobierno a través de las posibilidades que brindan las innovadoras herramientas tecnológicas.

Resulta de particular importancia, la puesta en funcionamiento de estas herramientas tecnológicas en la ejecución de los gobiernos locales, en primer lugar, el desafío que representa la incorporación de dispositivos tecnológicos, las nuevas tareas que surgen de estas aplicaciones, así como la generación de capacidades de uso en los servidores públicos.



## Enunciado del problema

### Enunciado

¿Por que el certificado de antecedentes penales electrónico (CAPe) no es aceptado por las empresas y entidades de la región Arequipa 2018 – 2019 ?

## Justificación de la Investigación

La investigación se encuentra justificada por los siguientes motivos:

### a) Justificación Académica

El siguiente trabajo se enfocó en estudiar los aportes académicos de esta investigación, y es determinar por qué el certificado de antecedentes penales electrónico, emitido por el Registro Distrital Judicial de la Corte Superior de Justicia de Arequipa no es aceptado por las empresas y entidades de la Región Arequipa con la finalidad de dilucidar los aspectos y/o factores de por qué el Certificado de Antecedentes penales Electrónicos, no es aceptado por las empresas públicas o privadas y porque genera malestar en la población, este documento constituye significativas ventajas para los ciudadanos, con la finalidad de contribuir con el desarrollo académico de estos aspectos sociales, pudiendo ser un modelo teórico que provea de luces para futuras investigaciones en este mismo rubro o análogos.

La Pertinencia de esta investigación resulta útil para la Gestión Pública, la necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a emplear de manera acelerada y fundamental las tecnologías de información y comunicación para la elaboración de aplicaciones cada vez más complejas, utilizando las mejores herramientas de gestión y fomentando modelos adecuados a las necesidades de la administración Gubernamental, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, por lo que esta tesis resulta valiosa para la planificación y valorización de políticas públicas.

Es una investigación Original, la importancia y el rol que cumple el adecuado manejo de la información dentro de la administración pública, enmarcado en la



Planificación Estratégica de cada institución y de la mano con las estrategias digitales y la modernización de cada una de ellas, puede llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos; es la primera vez que se hace este tipo de estudio en la región.

#### **b) Justificación Social**

Se han implementado plataformas de e-Gobierno dirigidas a las áreas donde más posibilidades se tienen de lograr sus objetivos.

Los riesgos que con lleva estas nuevas tecnologías son reales, por lo que, si no se conciben e implementan correctamente estas iniciativas, se puede desperdiciar recursos, fallar en la promesa de prestar servicios útiles y, por tanto, incrementar la frustración pública con el gobierno. Especialmente en un mundo en desarrollo, donde los recursos son limitados, se deben dirigir los mayores esfuerzos a áreas con grandes posibilidades de éxito.

El propósito de lograr una nueva forma de gobierno, centrada en la mejora de los procesos y servicios. El mismo pretende mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la utilización de las TIC, así como, satisfacer las necesidades de todas las esferas de la sociedad.

En esta investigación se pretende buscar la manera de optimizar, agilizar y tener una información más precisa y veraz de los trámites realizados por el Registro Judicial de Arequipa en los servicios que este brinda al ciudadano como son la expedición de Certificados de Antecedentes Penales.

Según este enfoque, la implementación de soluciones de Gobierno Electrónico genera una mejora en todas las áreas del funcionamiento social, comercial y gubernamental, así como trae en gran medida reducción de costos, trámites, pérdidas de tiempo y errores humanos, resulta necesario insistir en su perfeccionamiento.

#### **c) Justificación Económica**

El presente trabajo de investigación se justifica, porque nos permitirá conocer la relación de gobierno electrónico con la participación ciudadana y reconocer

que las tecnologías de la información y comunicación han establecido una nueva estructura mundial con un orden socioeconómico que se distingue por el conocimiento, la creatividad y el capital intelectual, que permita coordinar las estrategias en el proceso de diseño, planeación, implementación, monitoreo y evaluación de acciones que establezcan las bases conceptuales y metodológicas que aseguren la generación de valor público a través del uso y aprovechamiento de las TIC, todo ello para poder facilitar herramientas para la atención de trámites y servicios de calidad a los usuarios ciudadanos, que se vean reflejados en la disminución de procedimientos, requisitos, tiempos y costo que impacten en la gobernabilidad eficiente.

El uso de la tecnología, nos facilita el pagar sin ir al banco, sin hacer largas colas y permite realizar el trámite de manera virtual, así como seguir los procesos vía Web, lo que supone hacerlo todo desde un solo lugar sin desperdiciar tiempo que al final se traduce en dinero, dado que se afecta la economía de cada persona al realizar los trámites, como es el de pedir permiso en los centros laborales lo que genera un descuento, sin considerar el coste de traslado hacia las instituciones respectivas.

Los gobiernos certifican cada vez más que el gobierno electrónico conforma un desarrollo favorable y evolutivo, motivo por el cual están dedicando capital y recursos humanos para su crecimiento y han determinado cambiar las formas tradicionales de brindar servicios basados en papel y enfrentar la Tecnología basada en Web. Internet en particular ha favorecido la supresión de fronteras, emergiendo con ello nuevos modelos educativos, culturales, sociales y económicos. El progreso de Internet sigue en crecimiento acelerado, y sentará las bases futuras dentro de la economía global y cómo los ciudadanos afrontamos esta nueva existencia.

#### **d) Justificación Innovativa**

El presente trabajo de investigación se justifica en la gestión del cambio organizacional, para poder responder idóneamente a los problemas de la dimensión pública, Requiere una adecuación ingeniosa o redefinir, según el grado de adaptación de las técnicas de gestión empresarial a la gestión pública, de manera que, el presente trabajo busca indagar las causas y dificultades de la

aplicación de la técnica de “gestión del cambio” en el contexto del Poder Ejecutivo peruano, para que verdaderamente responda a la realidad de la gestión de esta clase de procesos.

Este trabajo de investigación, se debe enfocar sobre de un conjunto de productos tecnológicos interoperables, que manifieste el lugar en la agenda de la institución, donde se ocupe de renovar el sistema de administración de justicia, con el uso apropiado y sostenible de las llamadas tecnologías de la información y la comunicación (TIC); logrando además un perfeccionamiento de los recursos limitados con que cuenta el Poder Judicial, y que se ajuste a una política responsable en lo ambiental, por la limitación, del insumo más importante, que es el papel; así tenemos la implementación a escala nacional del certificado de antecedentes penales electrónico, del sistema de notificaciones electrónicas en todas las cortes del territorio nacional, incluidas las salas de la Corte Suprema de la República, el sistema de examen biométrico de procesados y sentenciados libres, el remate judicial electrónico, el sistema de audiencia por videoconferencia, el depósito judicial electrónico, el embargo electrónico.

Es importante y necesario profundizar en el conocimiento sobre la aplicación en un contexto de reformas de gestión y en general constante cambio que requiere de ciertos principios básicos que permitan guiar esta gestión, que sea fuente de inspiración de funcionarios públicos de todo el mundo, las tecnologías de la información y la comunicación son la excusa que los gobiernos necesitan para reinventarse. La modernización tecnológica aplicada a la prestación de servicios de la administración pública del gobierno, es la responsable del surgimiento del gobierno electrónico y de que las relaciones entre instituciones públicas y ciudadanos se transformen.

### Hipótesis

**Dado que**, el certificado de antecedentes penales electrónico (CAPE) emitido por el registro de condenas, NO es aceptado por las empresas y entidades de Arequipa. **Es probable que**, sea a consecuencia del poco valor reconocido al documento generado virtualmente.



## Objetivos

### Objetivo general

**Determinar** por que el certificado de antecedentes penales electrónico (CAPe) no es aceptado por las empresas y entidades de Arequipa 2018 - 2019

### Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la eficacia del certificado de antecedentes penales electrónico (CAPe) en las empresas y entidades de Arequipa 2018 - 2019
2. Analizar el nivel de confianza demostrado por las empresas o entidades de Arequipa para aceptar el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico.
3. Reconocer el valor del documento dado por las empresas o entidades de Arequipa sobre la emisión del certificado de antecedentes penales electrónico (CAPe).
4. Identificar si el área de Recursos Humanos de las empresas o entidades de Arequipa cuentan con la capacitación y alfabetización adecuadas para aceptar el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (CAPe).
5. Determinar si las empresas o entidades de Arequipa cuentan con Políticas Internas adecuadas para aceptar el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (CAPe).
6. Determinar si las empresas o entidades de Arequipa cuentan con la Tecnología adecuada para aceptar el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (CAPe).
7. Determinar si los ciudadanos tramitan el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (CAPe) para postular o ingresar a un centro laboral.
8. Determinar si los ciudadanos tramitan el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (CAPe) para ingresar o egresar a un centro de estudios.
9. Determinar si los ciudadanos tramitan el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (CAPe) para realizar viajes por estudio o trabajo.

## Planteamiento Teórico

### Problema de la Investigación

#### Descripción del Problema

Con el paso de los años, se ha vuelto imprescindible que los gobiernos incorporen tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en organismos y políticas públicas. A estas iniciativas se les conoce como gobiernos electrónicos o e-Gobierno en inglés. “Estamos ante una nueva cultura que supone nuevas formas de ver y entender el mundo que nos rodea, aparecen nuevos entornos formativos en el ciberespacio, que facilitan así el acceso a la información en cualquier circunstancia a lo largo de toda la vida” (Juandon, 2001). La evolución de la tecnología ha permitido conseguir una gran cantidad de datos en espacios reducidos y esto ha conseguido la evolución de las sociedades, en nuevos modelos, más enfocados en la obtención, acopio y manejo de la información, como entorno que permite obtener ventajas en la población. la administración del gobierno electrónico podría mejorar optimizar la eficiencia de los servicios públicos, el acceso a la información y la participación ciudadana.

En relación con eso, los distintos gobiernos a nivel mundial en su función de líderes y representantes principales en la creación de un clima de crecimiento y de satisfacción, de igual manera los órganos que se encargan de la dirección y la gestión del Estado, tienen la obligación de hacer uso de las TICs para la transformación y modernización del mismo, produciendo herramientas y redes Web para brindar nuevos conocimientos de su trabajo a los ciudadanos. Por tal razón, ha facilitado la labor diaria de las personas y ha alcanzado una mayor eficiencia y eficacia en el crecimiento de varios tipos de procesos. El avance de tecnologías despliega nuevas e interesantes vías de comunicación, tanto para el abastecimiento de servicios a la comunidad como para mejorar la calidad y la aprovechar la información a la que las personas puedan acceder para la toma de decisiones.

A pesar de la existencia de marcos de referencia que facilitan el entendimiento del fenómeno del e-Gobierno y de los modelos que sirven de guía en su desarrollo e implementación, la incorporación de las tecnologías de información, a la Gestión Pública presenta inconvenientes que implican desafíos distintos a la puesta en línea de las empresas en el sector privado y precisa que la construcción del e-Gobierno implica un gran esfuerzo de innovación institucional y transformación de las Entidades

Públicas. Para poner en funcionamiento un e-Gobierno no basta contar con un marco de referencia o seguir un esquema de procesos paso a paso, sino que es fundamental superar los obstáculos que resulten a lo largo de la construcción del e-Gobierno.

En diversas ocasiones la gestión pública, ha sido mal calificada cuando se maneja el asunto de la prestación de servicios públicos. Los ciudadanos constantemente manifiestan su malestar sobre la calidad de los servicios públicos, señalando que las burocracias públicas hacen lentos, ineficaces y poco transparentes los procesos y en general el servicio. Así también, distintos intereses comunes en una comunidad compleja y segmentada como la que vivimos hoy día, la deficiente administración de los recursos materiales, humanos y financieros, la falta de herramientas y técnicas de dirección que permiten mejorar el tiempo de ejecución en los procesos, la pésima atención a los ciudadanos, los elevados costos por procesos, entre otros, son problemas frente a los cuales las organizaciones públicas deben responder y administrar en forma oportuna y competente.

Existen diversas limitaciones para la puesta en funcionamiento del gobierno electrónico, como son problemas técnicos, políticos y presupuestales. No obstante, uno de los mayores inconvenientes para la sociedad está ligada a la brecha digital, es decir, la diferencia que existen entre aquellos que tienen acceso a las TIC y aquellos que no. Sin embargo, la experiencia ha evidenciado que la construcción del e-Gobierno presenta un inconveniente diferente a la puesta en línea de las empresas en el sector privado, en este sentido, Kettl (1997) menciona algunos de estos inconvenientes como son: desarrollo de proyectos transversales, la construcción de las condiciones jurídicas y regulatorias, el desarrollo de las páginas Web, la colaboración con el sector privado y las barreras culturales.

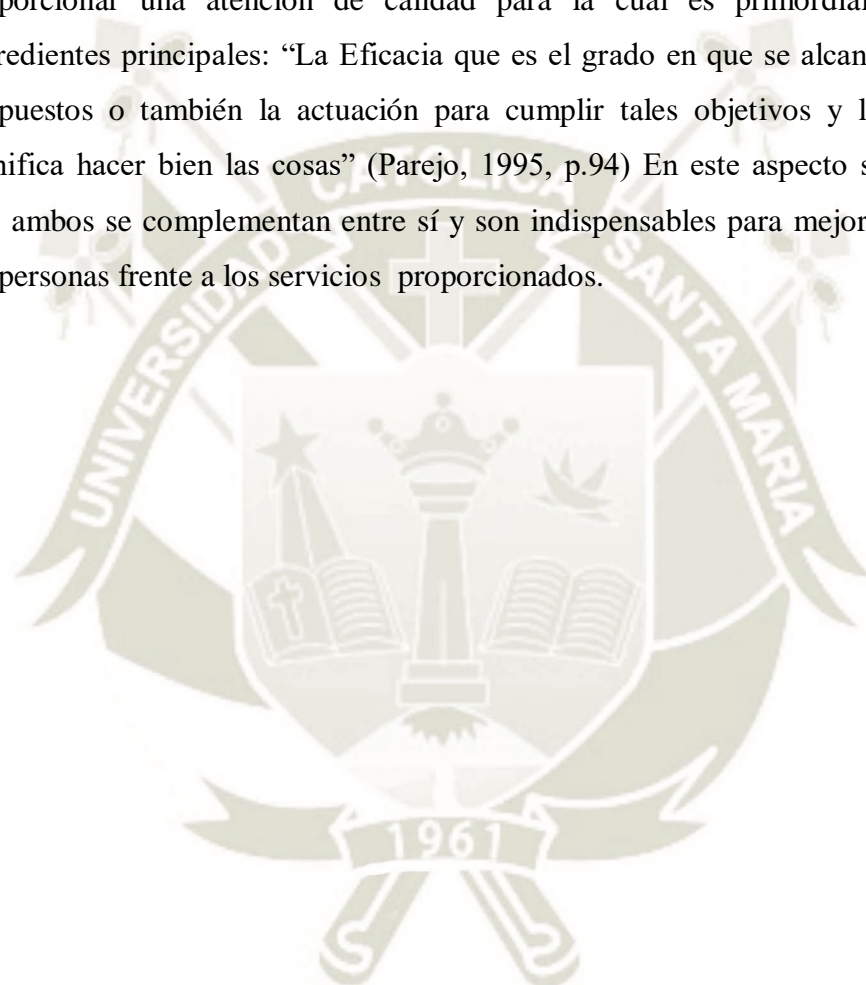
El Registro Distrital Judicial de Arequipa (REDIJU) de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, no es ajeno a la agenda del Gobierno Electrónico, pero es necesario ampliar la gama de posibilidades de brindar un servicio más eficaz y rápido, así como garantizar la privacidad y transparencia de la información que cada ciudadano necesita.

En este caso el trámite de los antecedentes penales por internet, genera un acercamiento del gobierno a la población, ya que dicho trámite es realizado virtualmente haciendo uso de las herramientas informáticas, para validar dicho trámite el sistema genera un código de seguridad el cual hace el documento válido, generando



ahorro de tiempo y optimizando los recursos del estado; sin embargo para las empresas del sector público o privado, este no es válido ya que no cuenta con un formato, ni sello original expedido por el REDIJU de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, por lo que genera malestar en la población y un gasto adicional al usuario, ya que tiene que volver a realizar el trámite.

Por ello, se debe establecer soluciones desde una posición diferente que contribuya a proporcionar una atención de calidad para la cual es primordial considerar dos ingredientes principales: “La Eficacia que es el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos o también la actuación para cumplir tales objetivos y la Eficiencia que significa hacer bien las cosas” (Parejo, 1995, p.94) En este aspecto se puede calcular que ambos se complementan entre sí y son indispensables para mejorar la posición de las personas frente a los servicios proporcionados.



## Capítulo I Marco Teórico

### 1. Gobierno Electrónico

#### 1.1. Conceptos de Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico es la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a la actividad del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Para Gallegos, Arturo (2005, p.10), menciona que: “Significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación”.

Mientras que, Castoldi (2002, p.112), considera que el concepto incluye: “Todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual”.

No obstante, Ocampo (2003, p.2) dice que hay quienes lo conciben como: “Un esquema de gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano”.

Otro punto de vista es el planteado por Valenti, Anta y Bendersky (2007), en su trabajo, el cual plantea una definición de Gobierno Electrónico visto desde la perspectiva del gobierno, y esta es la siguiente:

Para el gobierno, el gobierno electrónico es el medio para modernizar la gestión pública a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia y

más agilidad. En definitiva, esto permitirá una mejor prestación de servicios al país en su conjunto.

De acuerdo con lo antes mencionado podemos decir que, esta definición expresa claramente como a través de su enfoque innovador, las acciones del Gobierno Electrónico sitúan las TIC como elemento de apoyo y pone el énfasis en el desarrollo de un buen gobierno. Esto implica alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en el quehacer gubernamental, mejorando los procesos y procedimientos del gobierno, aumentando la calidad de los servicios públicos, incorporando más y mejor información en los procesos decisorios y facilitando la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno.

## 1.2. Importancia del gobierno electrónico.

La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TICs en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado<sup>1</sup> (La importancia del Gobierno Electrónico, 2005).

Para Gutiérrez y Rojas (2008, p.18) el Gobierno Electrónico Es un compromiso permanente del gobierno con el ciudadano, mediante un intercambio eficiente y eficaz de los servicios, información y comunicación que el Estado ofrece. Por consiguiente, el e-Gobierno no sólo va más allá que colocar computadoras en el sector público sino de utilizar las facilidades que éste ofrece por medio de las TICs como instrumento para acercar al ciudadano a sus gobernantes y a los procesos del gobierno, así como la posibilidad de que los dirigentes lleguen con sus políticas y acciones a toda la población.

De acuerdo con Gutiérrez y Rojas (2008, p.18) existen diferentes servicios que brinda el Gobierno Electrónico para los ciudadanos, empresas y al sector público entre ellos tenemos los siguientes: Los servicios que ofrece el

<sup>1</sup> La importancia del Gobierno Electrónico, Recuperado de (<http://gobiernoelectronicogobierno.blogspot.com>, agosto 31/2005)



Gobierno Electrónico en sus portales o páginas WEB, tanto al ciudadano como para las organizaciones es la facilidad de acceder a toda la información relativa de todos los trámites que se llevan a cabo ante la gestión pública; cada ciudadano cuenta con enlaces de telecomunicaciones en donde presenta todos los servicios de acuerdo a sus necesidades.

(TIC: Tecnologías de la información y la comunicación, 2018) “es importante recordar que las TIC son un medio para la promoción del buen gobierno a nivel nacional, regional y local, y no un objetivo en sí misma, por lo que su uso inteligente requiere, en primer lugar, que las autoridades políticas y administrativas diseñen políticas de gestión y definan objetivos claros en relación con su utilización y que orienten en este sentido los esfuerzos de los distintos actores dentro del gobierno; en segundo lugar, que se promueva a nivel de las autoridades políticas, funcionarios públicos y ciudadanía en general la percepción de que las TIC pueden constituir excelentes aliadas para democratizar la gestión pública, al facilitar la conexión entre ciudadanos y gobierno. Finalmente, es fundamental el desarrollo del liderazgo político y administrativo para la motivación y articulación de las iniciativas que se desarrollen en materia de gobierno electrónico”<sup>2</sup>.

Es por ello que las TIC son un mecanismo primordial para la creación e intercambio de información y conocimiento, así como para agilizar la administración pública y mejorar la calidad, así como la oportunidad de la contribución de los servicios públicos. La tecnología, la ciencia y la innovación, del mismo modo los servicios de comunicación, son fundamentos básicos para el desarrollo social y económico de la nación; se busca fomentar, encaminar, difundir, impulsar y situar el conocimiento al alcance de cada ciudadano, produciendo condiciones para hacer de la modernidad una herramienta de trabajo.

Las principales ventajas del manejo de las TIC en la gestión pública es proporcionar los mayores beneficios y adelantos tecnológicos, impulsar a las personas y a los principales representantes de la sociedad, incentivar a las instituciones a presentar y brindar nuevos conocimientos a través del Internet,

---

<sup>2</sup> Instituto Provincial de Administración Pública de Mendoza. TIC: Tecnologías de la información y la comunicación. Recuperado de <http://www.gobierno.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/sites/19/2018/09/m4-Resumen-TIC.pdf>

transmitir nueva información para los empleados a través de integración, trabajo en grupo, motivación, disciplina; libre acceso a diversa información de toda clase.

### 1.3. Características del e-Gobierno.

Este concepto reúne las siguientes características referentes a la aplicación del gobierno electrónico:

Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:

- Otras áreas de la administración del gobierno.
- Los propios trabajadores, empleados y operarios.
- Las instituciones/empresas y el ciudadano.

Tiene consecuencias sobre la organización y función de las diferentes áreas gubernamentales en lo que se refiere a los siguientes aspectos:

- Acceso a la información.
- Prestación de servicios y ejecución de trámites en forma dinámica y eficiente.
- La cooperación de las personas en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un ambiente de confianza y transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia.
- Privacidad, reserva, seguridad e inscripción: garantizar a los ciudadanos la reserva en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.
- Conveniente: el beneficio al usar este servicio debe ser superior al que recibe de obtenerlo en forma presencial en las dependencias públicas.
- Son virtuales e interactivos.
- Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos trazados.
- Su puesta en funcionamiento supone el paso por una lista de niveles (o fases), no necesariamente sucesivos.
- Desconcentración de servicios de la administración pública.

- Interoperabilidad del empleo electrónico: Se debe asegurar mediante el Gobierno Electrónico que todas las personas puedan tener libre acceso a la red informática, así como establecer canales para presentar sus quejas, denuncias y sugerencias.
- Capacidad de transformar o renovar la administración pública.
- Es un medio, no un fin en sí mismo.

#### 1.4. Ventajas y Desventajas del e-Gobierno

El Gobierno Electrónico ayuda a los diferentes organismos del gobierno a desarrollar su capacidad de respuesta, en cuanto a las necesidades de la población, tratando de solucionar las diversas peticiones y mejorando la calidad de vida de la población.

##### **Ventajas:**

Al entender y examinar el concepto de Gobierno electrónico, encontramos una serie características que se pueden clasificar como ventajas del e-Gobierno, ventajas que son para el Ciudadano como para el Gobierno:

- La descongestión de la burocracia de la gestión pública, se concretiza con el desarrollo de portales que permitan obtener información acerca de todas las áreas del sector público de forma amigable, las cuales están “abiertas” las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Eficiencia: asociado a la ágil entrega en los servicios y un continuo mejoramiento por parte de los profesionales informáticos, de tal manera que las personas no tengan que hacer "colas" virtuales debido a la "caída del sistema". Si la administración del Estado es eficaz el incremento de los activos electrónicos se incrementa, lo que se explica en una confianza en la gestión del gobierno.
- Se desarrolla una permanente transformación del sector público en dirección a la automatización de los procesos de la administración, ofreciendo servicios electrónicos, aparece la firma electrónica y la encriptación de datos.
- Los procesos automatizados, generan una disminución en los costos de la gestión pública.



- Se eliminan obstáculos en el acceso a los servicios, los portales deben estar adecuados a un lenguaje o código sencillo, tal que puedan ser utilizados por diferentes clases de personas. Para ingresar a los servicios se deben eliminar las barreras de traslado, así como el tránsito de un departamento a otro.
- Puede volverse en un instrumento para combatir la corrupción. Ser un estímulo para el progreso de la cultura y la consolidación de la democracia.
- Mayor y mejorada relación con los ciudadanos, especialmente con aquellos que viven en lugares apartados o en poblados alejados.

### **Desventajas:**

Según Granero, (Desventajas de Gobierno Electrónico 05/07/2009) “El potencial humano y el avance de la tecnología son el reto y el acontecimiento principal que la humanidad afronta hoy. Por ello, cada vez que las instituciones, sean públicas o privadas, brinden nuevas tecnologías a los ciudadanos o a los empleados, tendrán que hacerlo como parte integrante de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de generar una propia, o se ve cuando se oponen y se resisten al cambio moderno sobre la automatización”.

Pese a las ventajas que ofrece este sistema, aún hay que vencer ciertos obstáculos:

- Aminorar la distancia entre los Estados en relación a la Brecha Digital.
- Falta de entrenamiento de las personas en cuanto al empleo de las tecnologías, y es por ello que los gobiernos deben preocuparse de facilitar el acceso a Internet, instruyendo a las personas en el manejo de las diferentes TIC.
- Falta de una base tecnológica y física para el establecimiento de un Gobierno en Línea.
- La ausencia de sistemas con solidez que lo haga confiable, que tenga un servicio constante y sin “información dañada, faltante o innecesaria”, que cuente con un buen soporte técnico.

- Los altos costos para la utilización de Internet.
- Desequilibrio político y recesión económica.
- Insuficiencia de relación y comunicación entre los diferentes Organismos gubernamentales.
- Presencia de una mayoría de ciudadanos analfabetos tecnológicos.
- Falta de regulación que proteja la información que circula en Internet y la insuficiencia de proyectos o políticas estratégicas de modernización desde el Estado.

### 1.5. Tipo de Gobierno Electrónico

**Figura 1: Tipos de Gobierno Electrónico**



FUENTE: Oficina nacional de gobierno electrónico (ONGEI, 2008)

Según ONGEI, el gobierno electrónico, tiene como finalidad principal, interactuar y mejorar las relaciones con: los ciudadanos y/o sus entidades. El sector privado, el estado, sus empleados y/u otros agentes gubernamentales y estatales.

Existen 4 tipos de vínculos dentro del gobierno electrónico, estas son:

**TABLA N° 01: Tipos de Gobierno Electrónico**

<b>Tipos e-Gobierno</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Gobierno a Ciudadano (G2C)   Government to Citizen</b>	G2C, Los portales institucionales que proveen información, formatos sobre trámites.
<b>Gobierno a Empresa (G2B)   Government to Business</b>	G2E, Los portales referidos a las compras estatales, en el Perú el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).
<b>Gobierno a Empleado (G2E)   Government to Employee</b>	G2E, al interior de las INTRANET, se consideran sistemas dirigidos especialmente a satisfacer necesidades de información y servicios para los empleados.
<b>Gobierno a Gobierno (G2G)   Government to Government</b>	G2G, En el Perú el Sistema de Información Financiera (SIAF)

Fuente: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI, 2008)

## 1.6. Fases del Gobierno Electrónico

El desarrollo del gobierno electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación.

**Figura 2: Fases del Gobierno Electrónico**


FUENTE: Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico, 2008.



- a) **Presencia:** Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.
- b) **Interacción:** En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno.
- c) **Transacción:** Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.
- d) **Transformación:** En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas.

### 1.7. Gobierno Tradicional vs Gobierno Electrónico

**TABLA N° 02: Diferencia entre Gobierno Tradicional vs Gobierno Electrónico**

GOBIERNO TRADICIONAL	GOBIERNO ELECTRÓNICO
La realización de trámites significa una gran pérdida de tiempo para el ciudadano.	En el e-Gobierno los trámites se completan on-line, desde la casa del usuario, evitando con esto las largas colas.
La realización de trámites implica que el ciudadano se deba movilizar hasta el organismo correspondiente incurriendo por ende en costo de transporte.	Los trámites se pueden realizar desde cualquier lugar. Basta para ello con “tener un PC a mano”.
Los contribuyentes que gestionan la información de forma electrónica incurren de todas formas en costos en papel y solicitud de documentación.	La administración tributaria "dialoga", en forma total, mediante sistemas electrónicos en sus relaciones de gestión tributaria con los contribuyentes. De esta forma se disminuyen las cargas fiscales

	indirectas que entorpecen la eficiencia de las empresas.
<b>La información producida por el Estado no es de fácil acceso para los ciudadanos, lo cual perjudica la transparencia de los actos de Gobierno y facilita la corrupción.</b>	Toda la información del Gobierno (información sobre los funcionarios, ejecución presupuestaria, compras y contrataciones del Estado, sueldos de los empleados públicos beneficiarios de jubilaciones especiales, etc.) está disponible en la red para todos los ciudadanos.
<b>Las elecciones son costosas e insumen mucho tiempo.</b>	La votación es on-line reduciendo enormemente el costo del sufragio y el tiempo de recuento de los votos.
<b>La educación pública es presencial, lo cual implica que los estudiantes deben trasladarse al lugar de estudio y adaptarse a los horarios de clases establecidos</b>	El e-learning y las bibliotecas virtuales permiten la capacitación continua, asincrónica y actualizada de los alumnos sin necesidad de trasladarse a ningún sitio.
<b>Las transacciones con el Gobierno implican para los proveedores llamadas telefónicas, envíos por correo, cotizaciones, facturas, pagos, etc, es decir procesos que demandan tiempo y dinero.</b>	Los proveedores exponen sus catálogos de productos en Internet, las contrataciones se concretan on-line, y los pagos los reciben electrónicamente.

Fuente: e-Gobierno, una nueva forma de relacionamiento del estado con sus ciudadanos, empresas y otras organizaciones, 2008.

### 1.8. Gobierno Electrónico En El Perú

Para Ramírez (2002) el nuevo gobierno del Perú ha iniciado el proceso de modernización del Estado que tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano. En ese sentido, se ha creado la jefatura de gobierno electrónico, bajo la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado.

El primer esfuerzo en ese sentido que dió inicio a la Agenda Digital del Perú se dio a través de una convocatoria a representantes de los sectores público y privado por parte del Presidente del Consejo de Ministros. Esta

iniciativa busca generar el planeamiento estratégico a corto plazo del estado peruano en materia de sociedad de la información y su posicionamiento en la aldea global. Se han conformado siete grupos de trabajo que permitirán generar la estrategia nacional en materia de gobierno electrónico.

El desarrollo de Internet permite que el gobierno esté más cerca de la gente haciéndose más eficiente reduciendo los plazos y costos necesarios para que los ciudadanos y las empresas cumplan con las normas y regulaciones que dicta el proceso administrativo.

La estrategia de Gobierno Electrónico gira en torno a 3 temas:

1. El Ciudadano como Centro del Proceso
2. Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa
3. Posicionamiento Internacional

Estrategia del Gobierno Electrónico (ONGEI, 2008):

- Estado ante el ciudadano, es uno solo: integración de los procesos y trámites de las instituciones.
- Promover una cultura de servicio de calidad: Promover la prestación de más y mejores servicios al ciudadano.
- Transparencia y descentralización: Permitir un ágil acceso de los ciudadanos a la información del Estado, favoreciendo la transparencia de la gestión pública y promoviendo la descentralización en la prestación de los servicios.
- Economía y eficacia de los trámites internos de la Administración Pública.

Requisitos para los proyectos de Gobierno Electrónico:

- Pasar de trámites dispersos a servicios electrónicos integrados a través de ventanillas únicas.
- Pasar de trámites complejos a simples.



### 1.9. Normativa de Gobierno Electrónico

Una buena legislación y regulación son fundamentales para el crecimiento exitoso de una economía en red. Un clima normativo favorable para el uso de Internet, el gobierno y el comercio electrónico es un factor que incentiva a la comunidad. las personas y las empresas a invertir y utilizar las tecnologías de información y comunicación. Aspectos importantes de esta guía, como la disponibilidad y asequibilidad de Internet, del hardware y software necesario o la utilización de estas tecnologías en el comercio y en la educación, dependen de una legislación y regulación favorables. Al considerar la necesidad de una legislación y regulación robusta para el gobierno electrónico, debemos tener en cuenta tres áreas clave (Dinsdale, 2002):

- Privacidad: asegurar que la información personal sólo se use para su propósito inicial o mediante consentimiento (por ejemplo, los historiales médicos).
- Seguridad: asegurar que la información personal y las transacciones están protegidas de la manipulación por parte de terceras partes.
- Accesibilidad asequible: establecer una legislación y reglamentación que aumente la competencia y estimule una provisión de tecnología asequible (por ejemplo, de proveedores de Internet).

### 1.10. Normativa Peruana Para E-Gobierno

La Estrategia Nacional de gobierno electrónico fue presenta por la Oficina nacional de gobierno electrónico (ONGEI) y aprobada en el 2006 por resolución ministerial. Se presenta como una meta en el Plan de Desarrollo de la sociedad de la información.

Donde indica que ONGEI debe coordinar y supervisar la implementación de Gobierno Electrónico en todas las dependencias del estado, además de proporcionar todo información requerida.

Indica también que ONGEI debe presentar un Informe Anual sobre la situación del gobierno electrónico en el Perú, a presentarse durante la primera semana del mes de Diciembre.

Esta Estrategia señala el inicio en el gobierno electrónico de la Nación, ya que fomenta y respalda la puesta en marcha exitosa del e-Gobierno en todas las áreas del gobierno. Además de contar con una entidad supervisora como es ONGEI también se convierte en una institución de cooperación para lograr esta implementación.

### 1.11. Políticas Generales

Para el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico, se han definido un conjunto de políticas, sobre las cuales se implementarán las acciones relacionadas al logro de objetivos asociados. Este conjunto de políticas es de aplicación dentro de lo que constituye la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Ley 27658 (2018) y son consideradas dentro de los alcances que constituyen las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

Las políticas para el desarrollo del Gobierno Electrónico son las siguientes:

1. Acercar los servicios de información y/o servicios en línea, que proporcionan las instituciones públicas, a los ciudadanos, desarrollando proyectos estratégicos de Gobierno Electrónico que se constituyan en proyectos emblemáticos que demuestren las ventajas del uso de la tecnología como medio eficaz para la reducción de los tiempos y costos asociados a procesos de innovación de prácticas y de simplificación administrativa.
2. Mejorar los procesos y marco legal de la Administración Pública que permita hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario, para facilitar su informatización a través de las tecnologías de la información y comunicaciones. considerando las expectativas y requerimientos del ciudadano, así como criterios de optimización.
3. Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada, para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de la implementación de iniciativas de Gobierno Electrónico en particular, con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas.
4. Administrar el proceso de inducción, administración del cambio, aprendizaje y capacitación a la población excluida del uso de las TICs.

de forma que permita su inserción como potenciales usuarios de los servicios proporcionados por el Estado, preservando su herencia cultural, lingüística y tradicional autóctona y promoviendo la generación de recursos y contenidos locales que difundan la riqueza cultural de nuestros pueblos.

5. Generar capacidades en el uso de las nuevas tecnologías, en colaboración con empresas privadas, que permitan potenciar la generación de recursos humanos calificados, que coadyuven al desarrollo del país, mediante la investigación, planificación y desarrollo de las TICs. generando agendas de gobiernos, regionales, y locales en los ámbitos, administrativo, educativo y empresarial como base del proceso de modernización de la Gestión Pública.

## **2. Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)**

### **2.1 Conceptos de las TICs.**

La expresión TIC, también utilizada como TICs, corresponde a las siglas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (en inglés ICT: Information and Communications Technology). Este concepto hace referencia a las teorías, las herramientas y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información: informática, internet y telecomunicaciones.

Existen otros conceptos que hacen referencia a las TIC y que son igualmente aceptados, como NTICS, cuyo significado es Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación o TI, haciendo referencia a Tecnologías de la Información (del inglés IT: Information Technology). Pero TI nos parece incompleto para referirse a todo el conjunto al que nos referimos, mientras que NTICS no se utiliza con demasiada frecuencia, por lo que lo más habitual es referirse a las TIC o las TICs cuando definimos este concepto.

Por tanto, una definición de TIC más detallada sería: (Concepto de TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación, 2018) “Conjunto de recursos necesarios para tratar información a través de ordenadores y dispositivos electrónicos, aplicaciones informáticas y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla y transmitirla. A nivel de usuario, sea individual o empresa, las TIC forman el conjunto de herramientas tecnológicas



que permiten un mejor acceso y clasificación de la información como medio tecnológico para el desarrollo de su actividad.<sup>3</sup>”

Según González, (2018) por TICs se entiende Un concepto difuso empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet y, especialmente, el aspecto social de éstos. Por tanto, las TICs se deducen como una noción indefinida utilizada para destinar lo referente a la automatización vinculada al espacio virtual fundamentalmente con los ciudadanos.

Revisadas las definiciones anteriores, para efectos de esta investigación, refiere a las TICs como herramientas de desempeño que le permiten al ser humano transmitir, procesar y difundir la información de manera instantánea, proporcionando, rapidez y eficiencia por medio de una serie de hardware y software que dotan de recursos operativos, que permite procesar, almacenar y distribuir grandes volúmenes de información y por tanto facilita una mayor comprensión y participación de las sociedades.

## 2.2 Importancia de las TICs

Es fundamental contar con la información adecuada para adoptar las mejores decisiones en el momento oportuno. En esta situación las TICs, permiten conseguir y producir más información que los métodos tradicionales.

“Los sujetos que usan las TIC y los usos que se le puede dar a estas han aumentado... cambian las tecnologías y también cambian las necesidades y (las) prácticas que las personas hacen de ellas” (Cobo, *ibídem*).

Eliana Andrea Cortes Bustos (Importancia De Las Tic Resumen) las tecnologías de la información de la comunicación, son muy importantes en la actualidad ya que gracias a estas estamos en contacto y comunicación con muchas otras personas de nuestra comunidad, nuestra región, país o tal vez de todo el mundo. Nos comunicamos a través de mensajes por ejemplo por el teléfono celular, imágenes y sonidos por ejemplo la televisión que día a día nos muestra los sucesos más importantes que pasan en nuestro alrededor. Otra de estas tecnologías es el internet que esta entrelazada por millones de redes en todo el mundo y pues de esa manera y por medio de algunos programas

---

<sup>3</sup> Concepto de TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación. Recuperado de <https://economiatic.com/concepto-de-tic/>

conocidos como correo electrónico podemos enviar distintos tipos de información a todos nuestros conocidos<sup>4</sup>.

Es incuestionable que las tecnologías son un elemento indispensable y es un continuo desarrollo dentro de la sociedad, es por ello que los gobiernos deben estar conscientes de que el uso de las TICs es un punto clave para su supervivencia.

La aplicación de las TICs abre nuevos e interesantes canales, tanto para la provisión de servicios a la sociedad, como para las empresas, los avances dentro de las TIC han traído una gran cantidad de ahorros en costes, nuevas oportunidades y les han facilitado las tareas diarias. Van desde procesos empresariales en gran medida automatizados que han disminuido los costos, hasta la transformación de big data adonde las instituciones están convirtiendo la gran cantidad de datos generados por en ideas que impulsan nuevos productos y servicios.

En tal sentido, las TICs cumplen un papel determinante, por lo que los ciudadanos en general y los gobiernos específicos, de aquellos países desarrollados, han comprendido su lógica individual, la cual inducen, y han tratado de organizar estas tecnologías para incrementar el bienestar de la humanidad. Como ejemplo es el auge del e-commerce, las redes sociales y el blogging, que brindan a los usuarios más opciones sobre cómo comprar, comunicarse e interactuar. De este modo las han concebido como un instrumento que contribuye al logro de los objetivos nacionales, tanto sociales como económicos.

### 2.3 Características de las TICs.

Según Mayte Maritza Sánchez Maldonado (TICs) las características más importantes de las TIC son las siguientes:

**Inmaterialidad:** La digitalización nos permite disponer de información inmaterial, para almacenar grandes cantidades en pequeños soportes o acceder a información ubicada en dispositivos lejanos.

---

<sup>4</sup> Eliana Andrea Cortes Bustos. Importancia De Las Tic Resumen. Recuperado de <https://es.calameo.com/books/004301259ad2d7911b760>

**Instantaneidad:** Podemos conseguir información y comunicarnos instantáneamente a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original.

**Interactividad:** Las nuevas TIC se caracterizan por permitir la comunicación bidireccional, entre personas o grupos sin importar donde se encuentren. Esta comunicación se realiza a través de páginas web, correo electrónico, foros, mensajería instantánea, videoconferencias, blogs o wikis entre otros sistemas.

**Automatización de tareas:** Las TIC han facilitado muchos aspectos de la vida de las personas gracias a esta característica. Con la automatización de tareas podemos, por ejemplo, programar actividades que realizaran automáticamente los ordenadores con total seguridad y efectividad. Existen interesantes cursos de TIC, desde enfados a profesores como a público en general. Incluso hay programas más especializados como los masters en TIC.

**Interconexión:** hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, WhatsApp, etc.

**Innovación:** Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.

**Diversidad:** La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Mayte Maritza Sánchez Maldonado. Tic's. Recuperado de [https://www.academia.edu/17176769/Las\\_TICs\\_para\\_la\\_educacion](https://www.academia.edu/17176769/Las_TICs_para_la_educacion)



## **Ventajas y Desventajas de las TICS.**

### **Ventajas**

Los atributos de las TICs no son imposibles de especificar: su gran rapidez, volumen y disposición de la información permiten que usuarios de distintos puntos del mundo pueden interconectarse usando computadores y otros equipos especializados, para comunicarse de múltiples formas y empezar diferentes intercambios: comprar y traspasar objetos e información, juntar personas, dialogar en modo virtual, además jugar videojuegos en red aún sin estar el mismo idioma.

No cabe duda, que la tecnología ha revolucionado el quehacer diario. El conocimiento que antes estaba en los libros, en servicios específicos y en bases de datos, hoy está dispersa en las diversas conexiones de la Red y puede recorrer de extremo a extremo y de forma igualitaria para todos, aunque a hay momentos que circula de manera desordenada. La concepción del servicio postal y del correo se vieron superados, asimismo: Solamente con tener un teléfono inteligente con conexión a Internet y con una cámara es suficiente para estar comunicado con cualquiera del otro lado del planeta.

De igual manera, las TICs inauguraron áreas de trabajo técnico y nuevas formas de empleo de bienes y servicios, como son los Community Manager empresariales o como los Freelancers que realizan trabajo a distancia. Incluso ha cambiado la forma de ver las relaciones interpersonales y amorosas, logrando que la distancia ya no sea un impedimento.

### **Desventajas**

No todo es favorable en las TICs. Entre otros, favorecen una cantidad diseminada de información, carente de sistemas de inventario y autenticación del conocimiento, lo cual se interpreta en confusión del contenido que aparece en Internet, fomentando el desconocimiento y la irresponsabilidad en la población a nivel mundial, inexpertos de vislumbrar si las fuentes son confiables o no.

De igual modo, esta novedad en la tecnología ha impulsado una excesiva exhibición de la vida privada e íntima, esto ocasiona un enlace permanente a

las diferentes redes sociales que se han creado, propiciando conductas adictivas o insalubres, y a nuevas formas de amenazas. La ausencia cultural, el alejamiento social y la súper estimulación infantil, así como los grandes inconvenientes a la dignidad personal, son algunos de los perjuicios que más preocupan acerca de las TICs actualmente.

Millán y Rodríguez (2006), señala la siguiente desventaja: “La seguridad es una de las mayores preocupaciones, puesto que fundamentándose en el anonimato que facilita la red, ésta se presta para el fraude”.

## **2.4 Introducción de los Códigos QR**

Actualmente, los códigos QR se pueden ver en todos los lugares, carteles, revistas, folletos, etc. Usted puede percibir claramente estos códigos de barras de dos dimensiones a su alrededor. Los códigos QR permiten la interacción con diversas partes del mundo a través de sus dispositivos inteligentes.

Cada vez son más las instituciones o empresas que se plantean la misma pregunta: ¿Es útil el uso de los códigos QR en la planificación logística de mi marca?

### **2.4.1 Historia**

“Códigos QR fueron creados en 1994 por Denso Wave, subsidiaria japonesa en el Grupo Toyota. El uso de esta tecnología es ahora libre. El Código QR no es el único código de barras de dos dimensiones en el mercado, otro ejemplo es el código de matriz de datos.

Actualmente, el código QR es el más famoso de código de barras 2D en el mundo y su éxito se remonta a la década del 2000 en Japón, donde se convirtieron en un estándar y hasta 2010 comenzaron su expansión en los Estados Unidos y Europa, principalmente en anuncios. Como dato adicional, Unitag.io (S.F.) afirma que para 2011 un promedio de 5 Códigos QR eran escaneados diariamente por cada japonés, esto superó por mucho al promedio de SMS enviados al día.

Los códigos QR también pueden leerse desde computadores personales, teléfonos inteligentes o tabletas mediante dispositivos de captura de imagen como escáneres o cámaras de fotos, que cuenten con programas que lean los datos QR y una conexión a Internet para las direcciones web.

El estándar japonés para códigos QR (JIS X 0510) se publicó en enero de 1998 y su correspondiente estándar internacional ISO (ISO/IEC18004) se aprobó en junio de 2000.

Un detalle importante sobre el código QR es que, a diferencia de otros formatos de códigos de barras bidimensionales como el BIDI, su código es abierto y sus derechos de patente (propiedad de Denso Wave) no se ejercen” (Eleme-esedos,2016).

**Figura 3: Código QR**



#### **2.4.2 ¿Qué es un código QR?**

El código QR es una combinación de barras bidimensional cuadrada que puede acumular los datos codificados. Por lo general los datos es una conexión a un portal web (URL). Un código QR (del inglés Quick Response code, "código de respuesta rápida") es la transformación del código de barras. Es un patrón para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional. La matriz se lee en los diversos dispositivos inteligentes por un lector técnico especializado (scaner de QR) y de manera rápida nos lleva a una dirección en Internet, el cual puede ser



un mapa de localización, un portal web, una red social, características del producto, bien o servicio.

### **2.4.3 ¿Para qué sirve el código QR?**

Se puede decir que la función principal de los códigos QR es poner en contacto el mundo offline y el online. Esto influye favorablemente en que pueda manifestarse una potente herramienta de Marketing Digital si se utiliza para contribuir un mayor valor a la logística de nuestra marca. En la actualidad, la mayoría de empresas no está generando contenido atractivo junto a los códigos QR. Los textos son planos y no llaman la atención. Esto convierte a los códigos QR en invisibles a los ojos del consumidor.

### **2.4.4 Características Generales**

Los tres cuadrados de las esquinas permiten detectar al lector la posición del código QR.

Originalmente se usó para codificar repuestos en el campo de la fabricación de vehículos, hoy los códigos QR se usan para el manejo de inventarios en un mayor tipo de industrias. La incorporación de software que lee códigos QR en dispositivos inteligentes ha permitido nuevos usos dirigidos al usuario final, que se manifiestan en facilidades como el acceso rápido sin tener que digitar datos de forma manual en los teléfonos. Las direcciones URLs y portales web se están volviendo cada vez más comunes en revistas y anuncios. Los códigos QR son incorporados en tarjetas de presentación y se está haciendo común, favorecer en mayor extremo la tarea de iniciar detalles individuales del nuevo cliente en el programa de un teléfono inteligente.

En la actualidad nos encontramos códigos QR donde se pueden incorporar imágenes personalizadas, contribuyendo a dar un aspecto más artístico y personal y siendo muy útil en los códigos que dan acceso a la información de una persona.

La patente del código de barras (no exactamente del código QR, sino una tecnología de escaneo similar) se registró originalmente en 1952 por Joseph Woodland en forma de diana de tiro al blanco y luego perfeccionada por George Laurer a una forma rectangular en los años 70 por solicitud de las cadenas de supermercados, y afirma Sánchez (2003) que fue hasta los años ochenta cuando tuvo un importante éxito comercial que ahora vemos diariamente en envases, paquetes y hasta tarjetas de presentación. Desde el punto de vista técnico, los códigos son elementos complejos, sin embargo, para los usuarios es una acción fácil que consiste en leer el código a través de la cámara del smartphone.

#### **2.4.5 Ventajas de Utilizar Códigos QR**

Sin embargo, esta pequeña herramienta esconde grandes beneficios que pueden suponer una ventaja competitiva para nuestro negocio si sabemos cómo sacarle el máximo partido. Como compartir es vivir, hemos preparado una lista de peculiaridades que guardan los códigos QR:

- Gracias al empleo de esta herramienta, permite originar bases de datos útiles para las estrategias de las empresas, de comunicación y marketing de la empresa. La información contenida en estos códigos, proporciona a la empresa comunicar a los usuarios interesados detalles de esa marca, y después se les puede enviar promociones y novedades del producto y de la marca.
- Al emplear esta herramienta, a la empresa le proporciona una imagen de modernidad, una imagen de adecuación a las nuevas tecnologías, de esta manera la promoción u oferta sea hace más atractiva para los usuarios que lo ven. Colocarán a la marca o empresas de avanzada.
- Son una herramienta muy económica, debido a que existen software libre que puede compilar la información en un código QR, además se puede conseguir una gran variedad y

cantidad de diseños para la generación de códigos QR a precios muy asequibles.

#### **2.4.6 Limitaciones al Usar Códigos QR**

Sin embargo, antes de iniciar una estrategia de comunicación en la que esta tecnología se vea involucrada, hay que tener en cuenta algunos factores que pueden limitar el alcance de estos códigos QR:

Para leer un código QR desde cualquier dispositivo inteligente, es necesario descargar primero una aplicación. Mientras los sistemas operativos no incluyan el lector desde el sistema, el costo de buscar y descargar una aplicación puede ser una pérdida de tiempo y dificulta la utilización general de la herramienta.

La realidad es que muchos ciudadanos no los entiende y los que sí los comprenden, encuentran poco beneficio real para utilizarlos, y aunque en algunos países el uso va incrementándose, la costumbre de ser usada en forma general está muy lejos.

### **3 Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública.**

#### **3.1 Conceptos de gestión pública.**

Se considera a la gestión o administración pública, como aquella disciplina relacionada al derecho público, que aborda una coordinación integral entre organización, planeación, control y dirección, sobre el accionar en el funcionamiento de los servicios públicos<sup>6</sup>.

Dicha gestión pública debería aumentar las unidades administrativas, es decir generar una inversión en aras de mayores departamentos, agencias, oficinas y personal encargado del progreso y bienestar de la sociedad. El estado debe actualizar sus cometidos y hacer una coordinación general entre las estructuras administrativas que no funcionan y revertir la problemática de la burocracia para empoderar a nuevas entidades, más acordes hacia una planificación a largo plazo que analice el aumento de población, el avance tecnológico y científico y la búsqueda de progreso y bienestar.

<sup>6</sup> Gestión pública: 3 claves para consolidar el orden público. Recuperado de <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/gestion-publica-3-claves-para-consolidar-el-orden-publico/>



Según: Cumana, Willber y Marval, Willians (2009) la gestión pública es la “interrelación de los individuos con el Estado, en su calidad de ciudadanos organizados en una colectividad, con la finalidad de hacer valer sus derechos e influir favorablemente en sus políticas y funcionamiento” (28/07/2009).

También la página Cumana, Willber y Marval, Willians (2009) se plantea la gestión pública como: *“La articulación estratégica de las acciones de una entidad de su misión y objetivos, de acuerdo con las prioridades fijadas en los planes de desarrollo, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación y las acciones reflejadas en el presupuesto.”*

Existe una importancia de gran envergadura en cuanto al conocimiento de la administración y gestión pública, ya que se puede entender el manejo organizacional de la función pública administrativa, como aquella que dicta disposiciones al cumplimiento y observancia de las leyes. Asimismo, se puede tener una mirada más cercana hacia el interés general de la sociedad, así como la coordinación de actividades y manejo de personal.

En síntesis, la concepción del término de gestión pública se basa en cuatro ejes como: Organización, planeación, control y dirección; es en base a éstos pilares que se puede manejar de la mejor forma los recursos como se planteó en la administración y desarrollar una propuesta a largo plazo buscando respuestas a las necesidades de las personas y las organizaciones, para la eficiencia de una entidad gubernamental y una correcta estructura jurídica; es decir administrar de la mejor forma los recursos del Estado dando respuestas a las inquietudes colectivas.

### **3.2 Importancia de la Gestión Pública.**

La importancia de la gestión pública es indiscutible, ya que es la conexión entre la sociedad y el gobierno.

Por lo que se considera importante sintetizar que, la administración pública es:

- La organización que el gobierno emplea para dirigir adecuadamente los requerimientos sociales y satisfacerlos, a través de la transformación de recursos públicos en acciones a través de, la obtención de bienes y servicios.

- La Sociedad es el conjunto de individuos externos a las instituciones del gobierno, donde se desarrollan los aspectos sociales, económicos, políticos y donde el gobierno tiene la obligación de satisfacer la necesidad de bienes y servicios.

De acuerdo con esto, podremos decir que el profesional dentro de la rama de la administración pública es el responsable de tomar las decisiones o gerenciar sobre la calidad de vida de la población basados estrictamente en leyes, normas y principios de legalidad, con el objetivo principal de lograr el bienestar de la sociedad a través del gobierno. El administrador público es el que está encargado de darle un orden equitativo a la misma, mediante recursos públicos; tratando de optimizar dichos servicios al mínimo costo para de esta manera dar un servicio eficiente a la sociedad. La gestión pública en los espacios sociales, políticos y económicos que son representativos de la vida productiva y beneficiosa que se desarrolla en el ámbito de lo público, la energía de la participación ciudadana, el desarrollo de las economías de mercado, La intercomunicación entre la gestión administrativa y los administrados, las demandas de mayor eficiencia en el desempeño institucional y la necesidad de consolidar la gobernabilidad democrática, sitúan a la gestión pública en el ámbito de los procesos y los resultados que implican la mejora continua entre el gobierno y los ciudadanos. Para precisar, acerca del tema central, conviene mencionar que en la actualidad nos enfrentamos a una sociedad diferente, una sociedad que está siempre en evolución, una sociedad que ha renunciado los pensamientos radicales como (blanco o negro, bueno-malo, correcto-incorrecto, etc.), lo que tenemos es una sociedad diversificada en opciones, multiplicidad de ideas y/o conceptos, pluralista, poli céntrica.

Es así que la Gestión Pública ha ampliado su marco de acción y no sólo está relacionada la labor de los mandatarios, sino también con la ética empresarial estatal y la eficiencia de los servicios públicos; así como los deberes, obligaciones y derechos de los servidores públicos. La administración pública es una fuerza del Estado, el cual es primordial para la sociedad porque además de todo lo dicho anteriormente, ésta ampara el progreso humano y el bienestar integral de la sociedad. Una vez analizado lo fundamental del manejo de la dirección pública para la sociedad, ya que la razón de ser es su fundamento del bienestar, avalar, respetar, proteger y hacer cumplir sus derechos. Hemos decidido ser profesionales en esta disciplina ya que podremos ser los encargados de liderar y gestionar organizaciones que desarrollen acciones de interés

público y ser capaces de hacer una reingeniería de las políticas, estrategias, programas o proyectos, que garanticen un desarrollo tanto económico, como político, humano, integral, con un desarrollo en muchos ámbitos en los que se desenvuelve la sociedad, siempre.

### **Para las instituciones gubernamentales**

Es importante ya que busca la mejor administración de los recursos del país, estableciendo parámetros que las instituciones gubernamentales deben cumplir para que la distribución de esos recursos se realice de la mejor manera, y dichas instituciones cumplan con dar bienestar a la población y cubrir sus necesidades. (Elys Mora, 2001).

### **Para las empresas**

Es importante, debido a que el gobierno desarrolla espacios para que desempeñen sus actividades de la mejor manera posible, cumpliendo con las exigencias de las instituciones que se encargan de la administración pública, y que dichas empresas cumplan con los requisitos y documentación que se les solicite, velando porque todas tengan las mismas oportunidades y la competencia se dé en las mismas condiciones para cada una de ellas (Elys Mora, 2001).

### **Para la sociedad**

Para la sociedad es importante, porque el establecimiento de la gestión pública busca la mejor administración de los recursos del Estado para que las personas puedan satisfacer sus necesidades de la mejor manera posible. Lo que busca una buena gestión pública es dar prioridad a los planes encaminados a desarrollar a la población y brindar apoyo a las comunidades para proporcionar una mejor calidad de vida a los ciudadanos (Elys Mora, 2001).

### **3.3 Relación de la gestión pública y gobierno electrónico.**

El fenómeno del gobierno electrónico consiste en el uso de las TICs en órganos de administración pública con el fin de mejorar la información, la provisión de servicios a la población y la participación ciudadana, con criterios de eficacia, eficiencia y transparencia (Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, 2007). Siendo que el gobierno electrónico consiste en el uso de tecnologías de la información en la administración pública, esto implica, según Heeks,



que los sistemas de gobierno electrónico son sistemas de información (2006). El gobierno electrónico puede utilizarse para mejorar la relación entre el gobierno y los ciudadanos, así como también entre distintas agencias de gobierno, entre el gobierno y organizaciones sociales y entre el gobierno y las empresas (Milanesi et al., 2013). Yildiz (2006) caracteriza estos cuatro tipos de uso del gobierno electrónico. El primero, definido por el vínculo entre el gobierno y los ciudadanos es llamado e-Gobierno y puede cumplir funciones como el desarrollo de trámites en línea, la consulta de información pública para la transparencia y la rendición de cuentas o la recepción de denuncias o reclamos. El segundo, de carácter intragubernamental, se denomina e-administración e implica el uso de bases de datos y sistemas de información para la coordinación y comunicación entre agencias de gobierno. El gobierno electrónico para el relacionamiento entre gobierno y empresas es parte del e-Gobierno y el e-comercio, y refiere a la difusión de información y gestión de trámites en línea, especialmente con relación a compras estatales y licitaciones. El último tipo de gobierno electrónico, e-gobierno, consiste en la comunicación y coordinación con organizaciones sociales, generalmente a través del acceso a la información pública (Yildiz, 2006). El proceso de integración de las TICs en la gestión pública está inscripto, como vimos, en amplios procesos de cambio social en torno a la información, el conocimiento y las comunicaciones, principalmente a través de la tecnología. Asimismo, la penetración de las TICs en el ámbito estatal está fuertemente relacionada a procesos de reforma del Estado. El gobierno electrónico puede ser visto como parte los procesos de reforma estatal de carácter gerencialista o como un fenómeno impulsado por estos (Milanesi et al., 2013). Cabe señalar que si bien es claro el impacto que puede tener el gobierno electrónico en la gestión pública, distintas instituciones o arreglos institucionales pueden tener mayor o menor capacidad y necesidad de incorporar estos insumos a su labor. En el caso de los Centros de Gobierno, donde la planificación participativa, la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía son pilares fundamentales de la gestión, el aprovechamiento de herramientas de este tipo para mejorar la interrelación con los distintos representantes de la sociedad, adquiere mucha relevancia.

La gestión pública está relacionada con el gobierno electrónico de una manera estrecha, ya que éste es utilizado como instrumento para ayudar que dicha gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente. Al igual que la gestión pública el e-Gobierno busca hacer valer los derechos de la colectividad; sin embargo, lo hacen de

distintas formas. La gestión pública se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que las organizaciones presten los servicios adecuadamente, mientras que el e-Gobierno hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para aumentar la productividad de dichos entes, pero lo que ambos buscan al final el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas gubernamentales en pro del desarrollo de un país.

El e-Gobierno, mejora la capacidad de respuesta de los entes gubernamentales haciendo que dichos entes hagan uso de las TICs para mejorar sus servicios mediante la creación de portales Web donde las personas realicen cualquier actividad o busquen respuestas de cualquier interrogante que tengan.

Por otro lado, mejora la capacidad de respuesta ya que el personal que labora en estos entes podrá trabajar con las redes internas que permiten reducir la burocracia y mejorar el servicio. También pueden establecerse o crearse redes externas que comuniquen organizaciones gubernamentales para lograr atender a un número mayor de personas y de esta manera disponer de un gobierno interconectado donde el ciudadano tenga participación en los procesos; para que éste tenga facilidad para realizar sus transacciones, de tal forma que el ciudadano tenga noción de lo que se realiza en los entes gubernamentales y los movimientos y acciones que estas organizaciones realizan con los recursos del país.

### **3.4 La Nueva Gestión Pública**

La atención al ciudadano es la manera que el Estado tiene para vincularse con la población a través de los diferentes servicios que le ofrece, teniendo en cuenta: calidad, tiempo de respuesta, costo y trato en la atención, entre otros. Por esa razón, es importante conocer cómo han ido cambiando los paradigmas sobre la forma en que se realiza la Administración Pública, comparando el Modelo Tradicional de la misma con la Nueva Administración Pública, prestando particular atención a lo vinculado con la atención al ciudadano.

El Modelo Tradicional de Administración Pública se preocupa, sobre todo, del cumplimiento de los procedimientos administrativos por encima de la consecución de objetivos: la actividad administrativa se considera legítima en tanto sea legal. Las principales características de este modelo son:

1. La información se desarrolla en un modelo top-down: La cadena de mando y el flujo de la información se dirige fundamentalmente desde el Estado hacia la sociedad. Se piensa que los altos funcionarios conocen mejor cuáles son las demandas de los ciudadanos y cómo éstos quieren los servicios, sin necesidad de preguntarles. No existe un modelo bottom-up que eleve las inquietudes y las demandas de los ciudadanos a los decisores superiores.
2. Hay una escasa preocupación por los resultados y más bien una excesiva concentración en los procedimientos (BAENA DE ALCÁZAR, 1996: p. 3-5).

Por su parte, la Nueva Gestión Pública (NGP) apunta hacia una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, fomentando, para ello, la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Implica la existencia de sistemas de control que otorguen transparencia a los procesos, planes y resultados, para que favorezcan la participación ciudadana (GARCÍA, 2007, p.8).

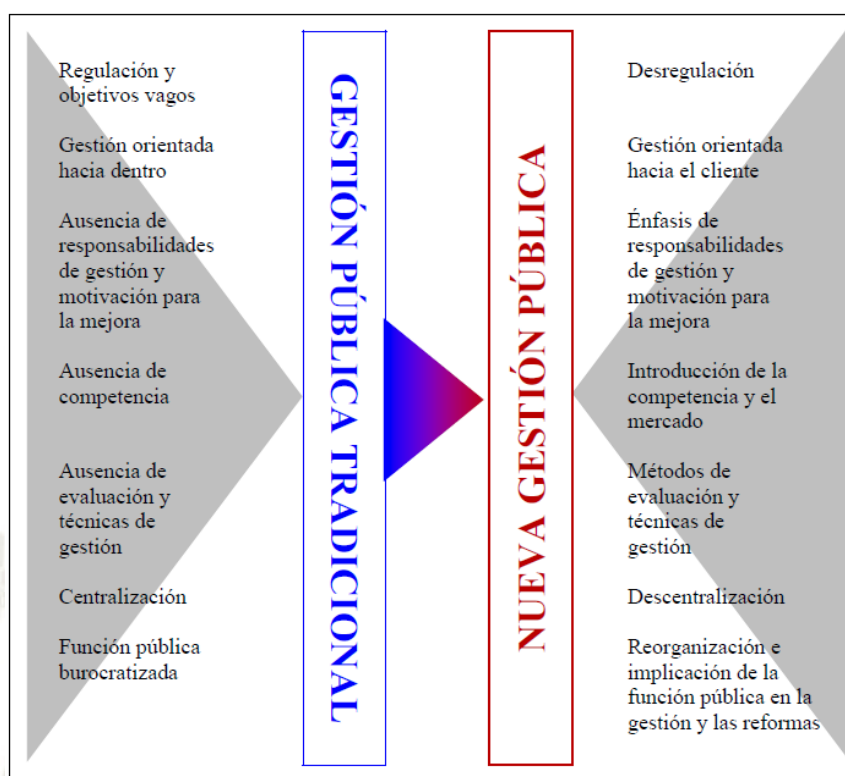
La NGP se traduce en reformas en diferentes campos. Las más relevantes, en relación con el tema de estudio, son:

- Factores económicos: Ajuste presupuestal.
- Factores ideológicos: Mejor atención al ciudadano, proporcionando mayor interés a sus necesidades y derechos.
- Factores tecnológicos: Nuevas tecnologías de la información e intercambio fluido de información para una rápida toma de decisiones, una eficiente relación entre el ciudadano y la Administración, así como una mayor coordinación de todos los servicios (FERNÁNDEZ, 2008, p. 6-7).

El siguiente cuadro resume las diferencias entre la Administración Tradicional y la Nueva Administración Pública:



**Figura 4: Gestión Publica VS Nueva Gestión Publica**



Fuente: Adaptado del texto "Análisis contable de entidades públicas" de Montesinos Julve – 1998 (FERNANDEZ, 2008: 11)

Como se puede observar, la NGP prioriza la gestión orientada al cliente – el ciudadano es considerado un “cliente” de los de servicios que brinda el Estado. Se incluyen, también, métodos de evaluación y técnicas de gestión para un monitoreo constante de la función pública, así como una mejora continua.

Asimismo, la NGP tiene instrumentos que están vinculados con el ideal de ofrecer una mejor atención al ciudadano<sup>7</sup>:

1. **Orientación hacia el ciudadano / cliente:** La administración no es un fin en sí mismo sino más bien su proyección debe ser sobre el ciudadano, pues su única tarea es la de proporcionar los servicios a los que el ciudadano tiene derecho. Para ello aplica las siguientes medidas:
  - Informar amplia y activamente al cliente sobre servicios ofrecidos.
  - Brindar accesibilidad (en tiempo y lugar) a los servicios: ofertas descentralizadas y horarios accesibles para los ciudadanos.

<sup>7</sup> Por los temas afines a la investigación solo se han citado cuatro, los otros cuatro son: Gestión contractual, Transferencia de la responsabilidad sobre los cursos, Orientación hacia el rendimiento y Controlling - costos y presupuesto (SCHRÖDER, 2000: 15-31).

- Capacitar al personal para que tenga una cordial relación con los clientes.
  - Mejorar la calidad de contacto con los ciudadanos y las medidas de mercadotecnia (encuestas sobre satisfacción de los clientes y adaptación de las ofertas a las necesidades de los ciudadanos, entre otras).
2. **Personal:** Es necesaria una capacitación para ampliar sus conocimientos empresariales, de dirección y de comunicación, así como su competencia social.
  3. **Técnica de información:** Sistema de información para un trabajo ágil y confiable mediante un manejo adecuado y descentralizado de los datos de los clientes.
  4. **Gestión de calidad:** Se consideran criterios y estándares para la medición de la calidad, entre los más resaltantes estándares figuran: tiempos de espera, duración del proceso, asesoría, sistema de información, opciones de comunicación, capacitación a los servidores (SCHRÖDER, 2000, p. 15-31).

En resumen, la NGP:

- Busca ser una administración eficiente y eficaz.
- Tiene una clara orientación al ciudadano, a satisfacer sus necesidades reales al menor coste posible.
- Involucra el ofrecimiento de información amplia a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos; la amplia accesibilidad a los servicios (en tiempo y lugar); la capacitación al personal para que tengan una cordial relación con los clientes; la realización de encuestas sobre la satisfacción de los clientes; y la adaptación a la oferta de servicios a las necesidades de los ciudadanos.
- Hace uso de las Tecnologías de la Información<sup>8</sup> (TICs) para un trabajo ágil y confiable de la información de los ciudadanos.
- Aplicar criterios y estándares de calidad.

Debe indicarse que cada una de ellas aporta elementos significativos que permiten obtener «un gobierno que cueste menos y trabaje mejor» (GORE, 1993).

<sup>8</sup> Agrupan los elementos y las técnicas usados en el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y las telecomunicaciones.

Si concebimos a la nueva gestión pública como un debate en torno a estas cuestiones, debemos descartar de inmediato definiciones formales, como que la nueva gestión pública sea una corriente internacional, un conjunto de ideas novedosas, un modelo de organización de servicios públicos, o una pura teoría. Todas estas definiciones, que estimulan la literatura en este campo, serían secundarias frente a la tarea central de hallar las mejores respuestas, según las circunstancias, a las cuestiones de cómo estructurar, gestionar y controlar, individual y colectivamente, los sistemas burocráticos públicos (BARZELAY, 2002).

«La nueva gobernanza responsiva busca nuevas formas de vincular al Estado con la sociedad, en donde lo que prevalezca sean las redes sobre la jerarquía y los ciudadanos participen en la coproducción de los servicios que reciben por parte del Estado. La acción estatal, en este modelo, tiene un enfoque holístico para responder a las necesidades individuales y las problemáticas de la sociedad» Según las NACIONES UNIDAS (2005, p. 13).

### 3.5 Agenda Iberoamericana sobre Gestión Pública

Habiendo ya analizado la Nueva Gestión Pública y sus coincidencias con MAC, se considera relevante exponer lo que se prioriza en la región en lo relacionado con la Atención al Ciudadano. Los países iberoamericanos, bajo la iniciativa del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), se reúnen periódicamente para compartir y analizar experiencias sobre temas de administración pública y modernización del Estado, entre otros. En junio de 2008, se celebró la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en El Salvador<sup>9</sup>, en la que se aprobó<sup>10</sup> la **Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública** como un instrumento para la guía y orientación a los Gobiernos de Iberoamérica para lograr que sea factible los sistemas de calidad y excelencia.

La carta señala que una gestión pública apunta a la calidad cuando está **centrada en servicio al ciudadano y orientada a resultados**, según los siguientes principios:

<sup>9</sup> Contó con la participación de más de 50 funcionarios, representando a 18 países y a la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).

<sup>10</sup> La carta fue adoptada por los países, en la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (San Salvador, octubre 2008). A dicha cumbre asisten los países miembros de la Comunidad Iberoamericana, entre los que se encuentra el Perú.



- **Servicio público:** Las Administraciones Públicas están al servicio de los ciudadanos, por lo que darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- **Coordinación y cooperación:** Todas las entidades de la Administración Pública deben contribuir a la prestación de servicios al ciudadano. Para ello, se deberán asignar competencias, relaciones, instancias y sistemas de coordinación de sus entes y órganos, para prestar servicios de forma integral al ciudadano.
- **Acceso universal:** Apunta a la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de igual calidad.
- **Eficacia:** Es el compromiso de trabajar en la obtención de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y los intereses del ciudadano.
- **Evaluación permanente y mejora continua:** Evaluación permanente, interna y externa para identificar oportunidades para la mejora continua de los procesos y servicios públicos, así como fomentar la rendición de cuentas (CLAD, 2008).

Respecto a los derechos y deberes de los ciudadanos<sup>11</sup>, se señala que los ciudadanos podrán:

- Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tengan derecho, recibiendo una atención y asistencia ágil, oportuna y adecuada.
- Solicitar y obtener información pública de interés general, en especial aquella referida a los resultados de la gestión pública y al desempeño de los órganos y entes de la Administración Pública, que sea completa, veraz y actualizada.

Sobre las acciones e instrumentos para aplicar la calidad en la gestión pública<sup>12</sup>, se sugiere, entre otros, el Gobierno electrónico, de conformidad con la “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”, se debe buscar la optimización de las TICs, para la mejora y el acercamiento del servicio a las necesidades ciudadanas, así como de la propia gestión pública; la mejora de la atención, trámites en línea, participación y transparencia. En particular, se

<sup>11</sup> En el Capítulo III Derechos y Deberes de los Ciudadanos para una gestión pública de Calidad.

<sup>12</sup> En el Capítulo IV Orientaciones, acciones e instrumentos para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública, sección 2 “Acciones e instrumentos para la calidad en la gestión pública”.

propiciará la interconexión entre las diferentes Administraciones orientada a la simplificación de trámites para el ciudadano (CLAD, 2008).

Para alcanzar ello, es de vital importancia<sup>13</sup>:

- Un fuerte liderazgo y compromiso público de las autoridades políticas y del nivel directivo de la Administración Pública.
- Sensibilización sobre la importancia de la calidad en la gestión pública, y capacitación sobre instrumentos y metodologías de la calidad, así como técnicas de gestión pública (CLAD, 2008)

#### **4 Registro Distrital Judicial (REDIJU-Arequipa)**

##### **4.1 ¿Qué es el Registro Distrital Judicial?**

Es el Órgano de la Gerencia General del Poder Judicial, encargado de registrar las sentencias condenatorias remitidas por los órganos jurisdiccionales, así como administrar información de carácter reservada, pudiendo acceder a ella las instituciones legitimadas.

Este Registro Nacional Judicial se encuentra regulado por la Resolución Administrativa N° 003-2012-CE-PJ, de fecha 10 de enero 2012 y posee por característica principal ser un órgano desconcentrado de la gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación, encargado de organizar, desarrollar y mantener actualizado el Registro Nacional de Condenas.

Así, dentro de la misma Resolución Administrativa, se establece la organización del RENAJU (Registro Nacional Judicial) en cuyo artículo 4° indica que el Registro Nacional de Condenas (RNC) es una “Unidad Operativa, que tiene por finalidad inscribir las sentencias condenatorias consentidas o ejecutoriadas y toda resolución que modifique su estado; asimismo emite antecedentes penales a solicitud de usuarios externos e internos”; de uso administrativo a solicitud del propio interesado o su apoderado (previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el TUPA). Así como también, emite los Certificados de Antecedentes Penales de uso jurisdiccional a solicitud de los Órganos judiciales.

<sup>13</sup> En el Capítulo V Disposiciones Finales.

Es el encargado de organizar, desarrollar y mantener actualizado el Registro Nacional de Condenas, El Registro Nacional de Requisitorias, el Registro Central de Deudores Alimentarios Morosos, El Registro Nacional de Autorización y Oposición de Viajes de Menores y otros Registros que se creen.

## **4.2 Registros que tiene a su Cargo El REDIJU**

### **4.2.1 Registro de Condenas y Rehabilitaciones (Antecedentes Penales)**

El Registro Nacional de Condenas es un ente administrado por el Registro Nacional Judicial, órgano desconcentrado de la Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación del Poder Judicial, tiene por función registrar las sentencias condenatorias remitidas por los órganos jurisdiccionales.

Dicho Registro, expide los Certificados de Antecedentes Penales de uso jurisdiccional a solicitud de los órganos judiciales, así como también, los Certificados de Antecedentes Penales de uso administrativo a solicitud del propio interesado o su apoderado (previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el TUPA).

El Registro Nacional de Condenas administra información de carácter reservada, pudiendo acceder a ella las instituciones legitimadas.

### **4.2.2 Funciones del Registro Nacional de Condenas:**

Inscribir las sentencias condenatorias consentidas y/o ejecutoriadas emanadas de órgano jurisdiccional.

Inscribir las resoluciones de Rehabilitación y otras resoluciones modificatorias de la condena.

Archivo y custodia de los boletines y testimonios de condenas.

Proporciona fotocopia certificada de los boletines y testimonios de condena a solicitud de los órganos jurisdiccionales.

Cancelar los Antecedentes Penales previo mandato judicial (Art. 69 C.P).

Expedir Certificados de Antecedentes Penales de uso administrativo y jurisdiccional.



#### 4.2.3 Descripción del Certificado de Antecedentes Penales (C.A.P.)

Es un documento oficial expedido por el Registro Nacional de Condenas del Poder Judicial a través de su sede central ubicada en la ciudad de Lima o a través de los Registros Distritales de Condenas a nivel nacional, mediante el cual se certifica si una persona registra o no sentencias condenatorias impuestas como consecuencia de la comisión de un delito.

El Certificado de Antecedentes Penales como documento oficial, es utilizado para realizar diversos trámites personales ante instituciones públicas y privadas.

**Figura 5: Certificado de Antecedentes Penales**



Fuente: Poder Judicial

#### 4.2.4 Registro de Deudor Alimentario Moroso (REDAM)

El Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Poder Judicial (REDAM), tiene por finalidad el registrar a aquellas personas que adeuden 03 cuotas sucesivas o no, de sus obligaciones alimentarias establecidas por mandato judicial.

Siendo el objetivo del REDAM lograr el cumplimiento de una obligación alimentaria, cuya procedencia ha sido reconocida judicialmente, la información inscrita en este registro está destinada a proteger a todas las

personas afectadas por las deudas alimentarias, en los términos de la LEY N° 28970 (Ley de Creación), de manera especial a los menores e incapaces.

**Finalidad:**

El registro de información en el REDAM, permitirá contar con información consolidada de los obligados alimentarios que hayan incurrido en morosidad en el cumplimiento de sus obligaciones alimentarias contenidas en sentencias consentidas o ejecutoriadas o en acuerdos conciliatorios en calidad de cosa juzgada. Asimismo, la información contenida en este registro, será proporcionará a la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mensualmente, a efectos de que se registre la deuda alimentaria en la Central de Riesgos de dichas instituciones. Adicionalmente, ésta información podrá ser remitida también a las centrales de riesgo privadas.

#### **4.2.5 Registro de Internos Procesados y Sentenciados (RENIPROS)**

El Registro Nacional de Internos Procesados y Sentenciados - RENIPROS, es una unidad operativa de apoyo jurisdiccional, y está conformada a su vez por Registros Distritales de Internos Procesados y Sentenciados, cuya información proviene de los órganos jurisdiccionales de las Cortes Superiores de Justicia de la República; y tiene por finalidad registrar a través de un sistema automatizado de información a las personas sujetas a investigación penal que se encuentren privadas de su libertad, así como de aquellas sentenciadas a pena privativa de la libertad; El Registro Nacional de Internos Procesados y Sentenciados - RENIPROS tiene su sede central en la ciudad de Lima, cuenta con responsables en los Distritos Judiciales y se encuentra conformado por:

- a) Un Responsable del servicio a nivel nacional, designado por el Gerente de Servicios Judiciales y Recaudación de la Gerencia General,
- b) Un Responsable del servicio en cada Distrito Judicial a cargo del Registro Distrital de Internos Procesados y Sentenciados - RENIPROS, designado entre el personal que cumple labores afines de apoyo judicial.

### 4.3 Servicios que brinda el REDIJU al Público Usuario

- Expedición de Certificados de Antecedentes Penales.
- Expedición de Certificados de Deudo Alimentario Moroso.
- Expedición de Certificados de Homonimia.

### 4.4 ¿Qué son los Antecedentes Penales?

Es un documento oficial que certifica si una persona registra o no sentencias condenatorias impuestas como consecuencia de haber cometido un delito.

El Certificado de **Antecedentes Penales** es utilizado para realizar diversos trámites personales ante instituciones públicas y privadas.

Estos documentos siempre son solicitados para postular a un nuevo trabajo, estudios o solicitar una Visa de viajes.

#### Del Trámite

1. El trámite del Certificado Electrónico de Antecedentes Penales, es personal.
2. Para efectuar el trámite, deberá cumplir con el pago establecido en el TUPA institucional vigente.
3. El pago por derecho de trámite del Certificado de Antecedentes Penales, se realiza en las oficinas del Banco de la Nación, Agente Multare, Multired Virtual o tarjeta VISA, a través de la plataforma implementada en el presente servicio.
4. Los datos declarados por el usuario, se encuentran sujetos a validación.
5. Si el usuario registra Antecedentes Penales y tramita su Certificado por este medio, deberá presentarse a una oficina del Registro Nacional de Condenas para validar su identidad, portando su DNI, como condición previa a la habilitación de la descarga del Certificado Electrónico de Antecedentes Penales.
6. Si el nombre del usuario es igual o muy similar a uno o más nombres de personas registradas con antecedentes penales, la emisión del Certificado Electrónico de Antecedentes Penales, demorará en promedio 20 minutos (Trámite Observado).
7. Si el usuario tramita su Certificado Electrónico de Antecedentes Penales fuera del horario laboral y este resulta "Observado", el Certificado se generará el siguiente día hábil.

### 4.5 ¿Qué son los Antecedentes Penales Electrónicos?

El Certificado de Antecedentes Penales Electrónico, es un documento en formato PDF firmado digitalmente por el Poder Judicial y cuenta con igual validez que el



Certificado de Antecedentes Penales tramitado en las oficinas del Poder Judicial y en las agencias autorizadas del Banco de la Nación.

La validez del Certificado Electrónico de Antecedentes Penales impreso, será verificable en la web del Poder Judicial, a través del código inserto en la parte inferior de dicho Certificado.

## 5 Análisis de Antecedentes Investigativos

Existen trabajos y experiencias de implementación de planes estratégicos de gobierno electrónico a nivel de gestión administrativa municipal, regional y local, sin embargo, de manera específica no existe una experiencia a nivel de los Registros Distritales y Judiciales.

- a) GÓMEZ, LISANDRO DANIEL (2015), en su estudio La implementación de políticas de gobierno abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina 2015 (Tesis de Maestría). Sustentado en la Universidad de Buenos Aires-Argentina, el objetivo general del trabajo apunta a determinar cuáles fueron las iniciativas que el Municipio de Rafaela implementó como parte de una política de Gobierno Abierto, desarrollada durante los años 2008 y 2014, basadas en: la transparencia en el Estado; el acceso a la información pública; la rendición de cuentas por parte de las autoridades; la participación ciudadana; la mejora de la capacidad institucional para una gestión abierta; la colaboración entre el sector público y distintos actores en la coproducción de bienes y servicios públicos; el empoderamiento ciudadano -en particular a partir de la inclusión de sectores vulnerables-; y el fomento de la responsabilidad empresarial. Como conclusión se llegó a: La iniciativa del Portal Gobierno Abierto dio a conocer que prácticamente todos los procesos desarrollado en las distintas etapas recayeron sobre el área de Gestión, Presupuesto y Auditoría, junto con algún soporte tecnológico de parte del Departamento de Sistemas. y podría decirse que, si bien el Municipio de Rafaela implementó, entre los años 2008 y 2014, una serie de iniciativas que podrían caracterizarse como parte una política pública de Gobierno Abierto, su desarrollo fue limitado en algunos aspectos clave para una gestión abierta.
- b) EPIFANIO FERNÁNDEZ RAMOS (2017), en su estudio Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016.

PERÚ – 2017 (Tesis de Maestría). Sustentado en la Universidad Cesar Vallejo – Lima-Perú, el objetivo es determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de san Martin de Porres, 2016. Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martin de Porres- 2016. Como conclusión se llegó a: podemos decir que el gobierno electrónico en la municipalidad de San Martín de Porres está avanzado por un buen camino hacia la modernización de la gestión municipal en cambio la participación ciudadana también está por ese mismo camino, aunque podemos decir, que hay un cierto desgano de la ciudadanía que se resiste al cambio y es por ende su desgano y también la desconfianza que tienen con respecto a la modernización. Entonces se confirma que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martin de Porres – 2016.

- c) GIRÓN. (2013), en su estudio Gobierno electrónico acceso a la información (Tesis de Maestría). Sustentado en la Universidad Cesar Vallejo – Lima-Perú, tuvo como objetivo; evaluar las condiciones y las capacidades que tienen los sitios web del Órgano Ejecutivo para dar cumplimiento a la Ley de Acceso a Información Pública, esta investigación es descriptiva y llego a la siguiente conclusión: Uno de los grandes aportes de esta investigación es haber detectado las inconsistencias en la organización y búsqueda de contenidos que giran alrededor de la LAIP. También ha logrado identificar la renuencia que existe en algunos funcionarios públicos para facilitar la información y las limitantes que tienen los responsables de las OIR al momento de responderle a la ciudadanía. Dos de éstas impulsan la participación ciudadana, donde se establecen compromisos y responsabilidades organizativas, quiénes serán los garantes de planear, ejecutar y monitorear los sitios web del Ejecutivo para garantizar la transparencia en la gestión pública. La otra iniciativa, está orientada en mejorar la interacción de los usuarios con los sitios web del Ejecutivo, por medio de la creación de un sistema de búsqueda online, facilitando el acceso de la información que se encuentra en los portales de transparencia.
- d) TRACY ALEXANDRA PRIETO BARRAGÁN (2013) en su estudio Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, Lima - PERÚ – 2013 (Tesis de Maestría). Sustentado en la



Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima-Perú, tuvo como objetivo; brindar una atención diferenciada y con información adecuada a la población, para lo que incorpora: i) la creación de plataformas multicanal para brindar servicios de manera oportuna y de alta calidad a los ciudadanos; ii) el uso la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad que conecta la información de todas las instancias del Estado y en un futuro sería el punto de partida de los servicios multicanal; y iii) un protocolo de atención diferenciado que implica una priorización del buen trato, la optimización del tiempo de atención, así como el brindar información oportuna y de manera adecuada a los ciudadanos, entre otras características. Como conclusión se llegó a: La política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP.

- e) SERGIO ALBERTO SANDOVAL CERVERA (2008) en su estudio Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México, México - Distrito Federal 2008 (Tesis de Maestría). Sustentado en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede México, tuvo como objetivo; “Formular un Modelo de Gobierno Electrónico orientado a la atención de trámites y servicios en la Ciudad de México para su seguimiento y evaluación.” (p.21) Como conclusión se llegó a: En este estudio de aplicación a nivel local para México, hemos visto que las ofertas gubernamentales en línea para servicios como la información y la comunicación, constituyen la base presencial de la administración pública en Internet. Muchos de los estudios que se han realizado para el gobierno electrónico no han considerado a profundidad las aportaciones que en materia de valor público y usabilidad podrían llegar a los usuarios, a través de funciones de transacción mediante los sitios web. Se ha propuesto en este trabajo una cuarta función publicable en un portal de Internet, la participación. Además, para el punto anterior, se ha propuesto aquí que las funciones o dimensiones de operación publicadas en los portales

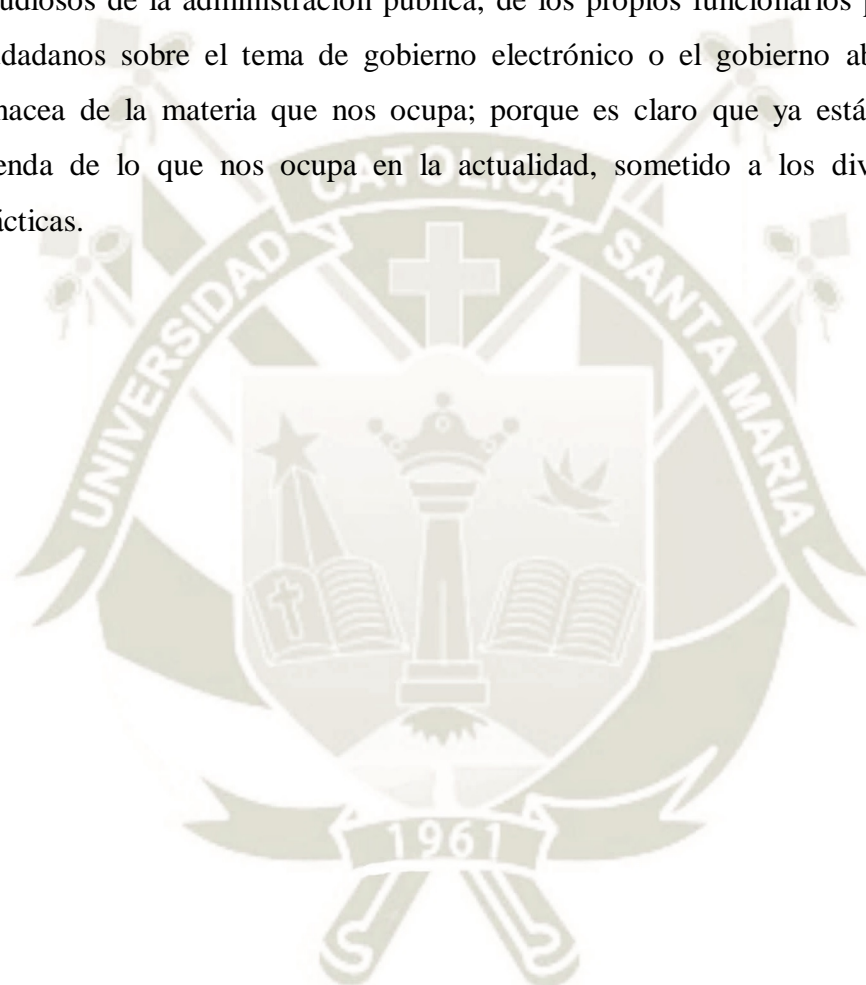


gubernamentales sean evaluadas considerando fundamentalmente el suministro de servicios en línea que de hecho existen en muchos de los portales municipales mexicanos. Con la abundancia de servicios en un portal se ha caracterizado el valor público que el gobierno electrónico aporta a la sociedad en general. Los servicios otorgados a los usuarios de los sitios web oficiales abarcan las funciones propuestas en esta tesis: información, comunicación, transacción y participación. La existencia conjunta de las cuatro funciones hace que la base presencial del portal gubernamental se supere y la implementación de esta nueva TIC hace que la administración pública trascienda a un nivel de operación eficiente, eficaz y a todas luces mejor.

- f) JUAN MANUEL ÁVALOS OCHOA (2015) en su estudio Modelo de Gobierno Electrónico Orientado a la Entrega de Trámites y Servicios en la Ciudad de México - Distrito Federal 2008 (Tesis de Maestría). Sustentado en la Universidad Nacional Autónoma de México tuvo como objetivo; tuvo como objetivo; Definir los componentes del Modelo Integral de Gobierno Electrónico orientado a la atención de trámites y servicios en la Ciudad de México haciendo uso del concepto de cadena de valor. Como conclusión se llegó a: Establecer un conjunto de normas, lineamientos y mejores prácticas en materia de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que permitan dar seguimiento y evaluar a las adquisiciones, contrataciones, uso y aprovechamiento de la infraestructura de TIC de cada entidad de la APDF.
- g) UBALDO JAVIER CASAS TORIS (2016) en su estudio El Gobierno del Estado de México y del Distrito Federal frente a la Agenda Digital 2012- 2015 (Tesis de Maestría). Sustentado en la Universidad Autónoma del Estado de México - TEXCOCO tuvo como objetivo; Incentivar la promoción de uso de las TIC por parte de la población objetivo, con el aprovechamiento de las convocatorias digitales a programas, servicios y certámenes del gobierno del EDOMEX, a través de la creación de un departamento encargado de la gestión de una aplicación móvil llamada “Mampara Digital EDOMEX”. Como conclusión se llegó a: Que con la experiencia derivada del proceso de investigación, se generó una propuesta de acción mediante un proyecto de política pública encaminada a subsanar la carencia hallada en la generalidad de los casos abordados y que se refiere a un proyecto de divulgación estratégica de

las acciones, servicios y avances que los entes de gobierno han logrado, haciendo uso de los avances que escaladamente se están generando en materia de conectividad e inclusión digital, con el objetivo de convocar a la colaboración de la ciudadanía para dar propuestas de solución a los problemas comunes, como uno de los fundamentales principios del gobierno abierto.

No se pretende que los resultados de esta investigación lleven la mirada de los estudiosos de la administración pública, de los propios funcionarios públicos o de los ciudadanos sobre el tema de gobierno electrónico o el gobierno abierto, como una panacea de la materia que nos ocupa; porque es claro que ya está este tema en la agenda de lo que nos ocupa en la actualidad, sometido a los diversos ensayos y prácticas.



## Capítulo II Metodología

### 1. Tipo de investigación

Referente a lo manifestado por Hernández, Fernández, & Baptista (2014); se precisó que el presente estudio se enmarca en un tipo descriptivo, dado que, se enfoca en dilucidar las especificaciones de cada variable de estudio en relación la problemática suscitada con las empresas o entidades de la ciudad de Arequipa. Acorde con su finalidad, se diseñará una propuesta orientada a identificar los factores del reconocimiento de los Antecedentes Penales Electronicos, lo cual, se evidencia en la cristalización de objetivos empresariales. Asimismo, la naturaleza del estudio concierne a cuantitativa por la realización de una cuantificación de cada variable mediante una gama de procedimientos estadísticos apropiados.

### 2. Nivel de investigación

La indagación se rigió por un diseño no experimental y de forma **cualitativa** sobre el entorno de las variables, propiciando el acopio de información sin provocar alteraciones en su dinámica, lo cual, garantiza analizar por que se da la no aceptacion del certificado de Antecedentes Penales electrónico, por parte de las empresas o entidades de Arequipa.

### 3. Unidades de Estudio

#### 3.1. Campo de verificación

##### Ubicación espacial

El presente estudio se desarrolló en el Centro MAC-Arequipa; del Distrito de Paucarpata de la ciudad de Arequipa – Perú, donde se encuentran la mayor cantidad de empresas o entidades que solicitan el certificado de Antecedentes Penales, debido a la alta rotación del personal que estas registran.

##### Ubicación temporal

En relación al aspecto temporal, la indagación se realizó en el año 2019, tomando como premisa la realidad empresarial en un momento determinado.



#### 4. Análisis de Variables

En el presente estudio se evaluaron dos variables, la primera que corresponde al Certificado de Antecedentes Penales Electrónico y la segunda al las diferentes empresas o entidades de la ciudad de Arequipa. De ambas, la siguiente tabla presenta su operacionalización, la cual las subdivide en indicadores y sub indicadores.

**TABLA N° 03: Operacionalización de las Variables Independiente**

Variable	Indicadores	Sub Indicadores	Técnicas e instrumentos
<b>Certificado de Antecedentes Penales Electrónico CAPe</b>	Emisor	Que es el Registro de Condenas -RENAJU Base Legal que lo Sustenta	Técnica: Encuesta
	Número de Trámite	Cantidad de Trámites Realizados Cantidad de Trámites Realizados vía Web	
	Forma de Descarga	Formato PDF Por Vía e-mail	Instrumento:  Cuestionario Sobre el CAPe
	Vigencia	Fecha de Emisión Fecha de Caducidad	
	Forma de Verificación	Vía Enlace Web Vía Código QR	

Fuente: Elaboración propia, (2019)

**TABLA N° 04: Operacionalización de la Variable Dependiente**

Variable	Indicadores	Sub Indicadores	Técnicas e instrumentos
<b>Valor del Documento</b>	<b>Empresas o Entidades</b>	Área de Recursos Humanos	Personal Capacitado Alfabetizado Digital
		Políticas Internas	Reglamento Interno
		Tecnología	Uso de las TICs
		Laboral	Conectividad a la Red
			Infraestructura Adecuada
			Para Postular Por Firmar Contrato
			Para Bachiller Para Titulación (Post-Grado)
			Estudios Trabajo
	<b>Ciudadanos</b>	Educación	
		Viaje	

Fuente: Elaboración propia, (2019)

## 5. Técnicas e instrumentos y materiales de verificación

**Encuesta:** Constituye el término medio entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, se dice que la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades preferencias, hábitos de uso, etc.

## 6. Estrategias de recolección de datos

### LA MUESTRA.

Para la determinación del tamaño de muestra (n) se empleó la siguiente fórmula:

$$n \geq \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n \geq \frac{(1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50) \times (731600)}{(0,05)^2 \times (731600 - 1) + (1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50)}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población (**731 600**<sup>14</sup> personas)
- p = Máxima probabilidad de obtener respuestas positivas (0,50 equivalente al 50%)
- q = Complemento probabilístico de p (0,50 equivalente al 50%).
- E = Error de muestreo (0,05, complementa al 95% de confianza)
- Z = Estadígrafo normal Z(0,95) = 1,96.

Después del cálculo se obtuvo **731 600** equivalente a **384** personas a encuestar, que vendría a ser el mínimo representativo probabilístico de donde se obtendría la información para esta tesis.

Dentro del proceso de encuesta, se realizará un proceso **Mixto** es decir para las personas a encuestar es cuantitativo y para las empresas es cualitativo; **y se tomará a 180 empresas** más representativas de la ciudad de Arequipa.

<sup>14</sup> Censos Nacionales de Población y vivienda 2007-2017, Anexo 5.



## Capítulo III Presentación, Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados

### 1. Resultado de la investigación

#### 1.1 Análisis e interpretación de resultados

**Variable Independiente: Certificado de Antecedentes Penales Electrónico CAPe**

**Cuadro N° 01**

**Distribución del Rango de Edades que Tramitan los Certificados de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPe) – vía Web**

Criterio	fi	%
De 18 a 20 años	50	13%
De 21 a 25 años	95	25%
De 26 a 30 años	89	23%
De 30 a 35 años	87	23%
De 35 a 80 años	63	16%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite (2019)  
Elaboración : Propia.

#### Descripción:

Como podemos apreciar, el rango de las personas entre 21 a 25 años de edad, que representan un 25% de los ciudadanos que Tramitan el Certificado de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPe) – vía Web, seguido del rango de las personas entre 26 a 30 años de edad, que representan un 23% y finalmente el rango de las personas entre 30 a 35 años de edad con un 23%.

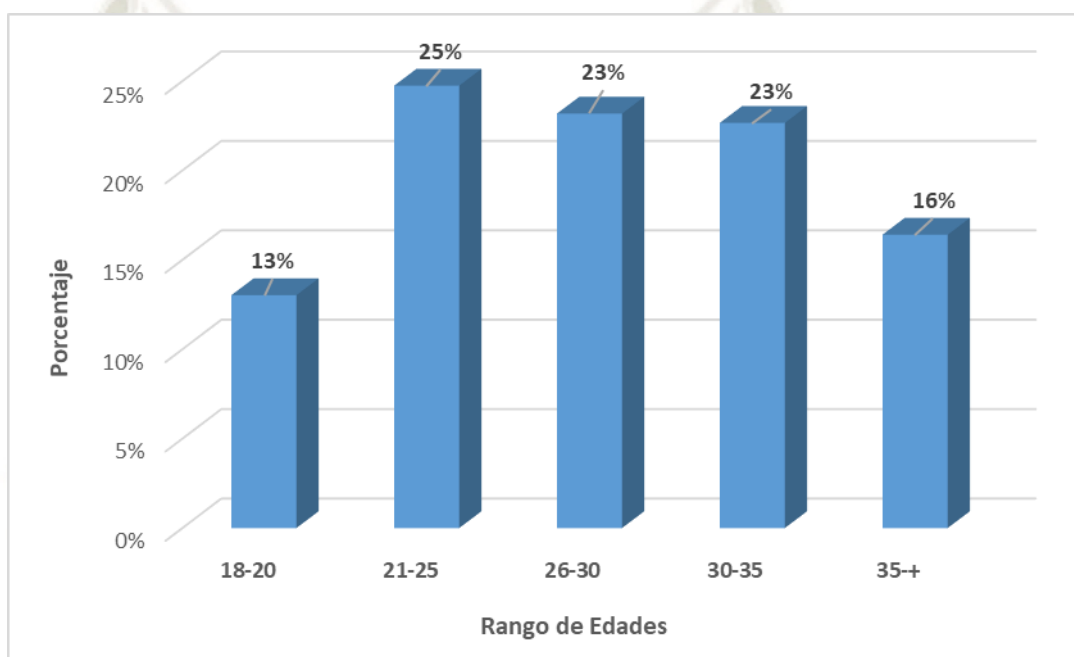
#### Interpretación:

Como se observa el trámite del Certificado de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPe) – vía Web, es realizado por los ciudadanos entre los rangos de

21 a 35 años de edad, siendo ligeramente alta la incidencia en las personas de 21 a 25, lo que indica que, el uso del internet, las redes sociales, los portales web institucionales, y los sistemas de información en línea son en la actualidad más demandados por los usuarios de estos rangos de edades; por lo tanto son casi 71% de la población encuestada que usa el Internet para sus diferentes actividades.

**Gráfico N° 01**

**Distribución del Rango de Edades que Tramitan los Certificados de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPe) – vía Web**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 02**

**Distribución del Género que Tramitan los Certificados de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPe) – vía Web**

Criterio	fi	%
Mujer	181	47%
Hombre	203	53%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

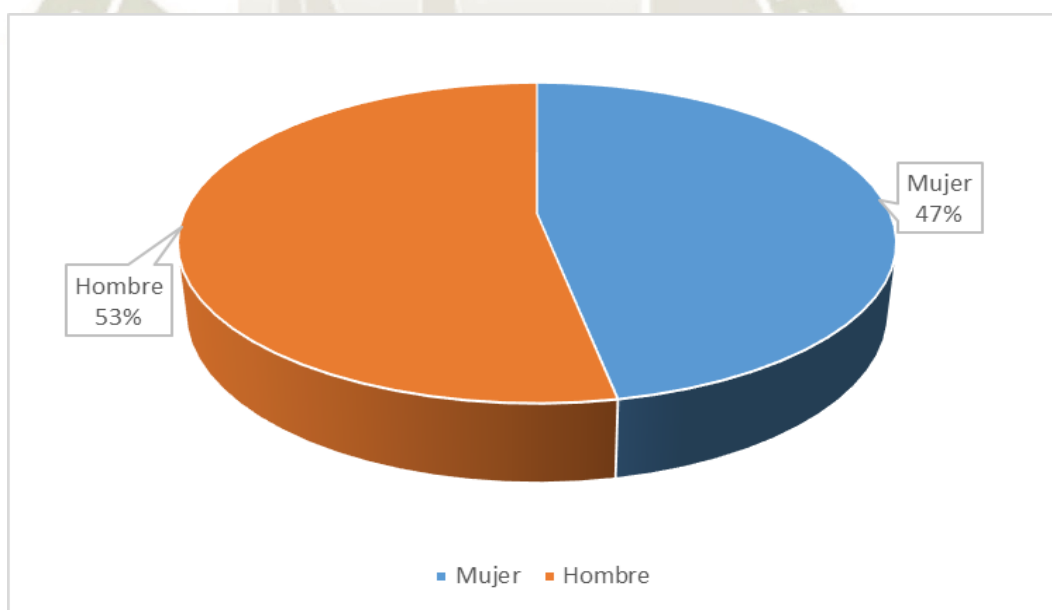
Como podemos ver, la mayor incidencia recae en la población femenina con un 53% que han realizado sus trámites del Certificado de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPe) – vía Web, pero se observa que no es mucha la diferencia respecto de la población masculina que posee un 47%.

**Interpretación:**

Como se aprecia el trámite del Certificado de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPe) – vía Web, es realizado por ambos géneros, que utilizan por igual el uso del internet, las redes sociales, los portales web institucionales, y los sistemas de información en línea, para realizar sus actividades.

**Gráfico N° 02**

**Distribución del Género que Tramitan los Certificados de Antecedentes Penales Electrónicos (CAPe) – vía Web**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.



**Cuadro N° 03**
**Distribución de la Cantidad de Trámites que los ciudadanos realizan por Internet**

Criterio	fi	%
Si	224	58%
No	160	42%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

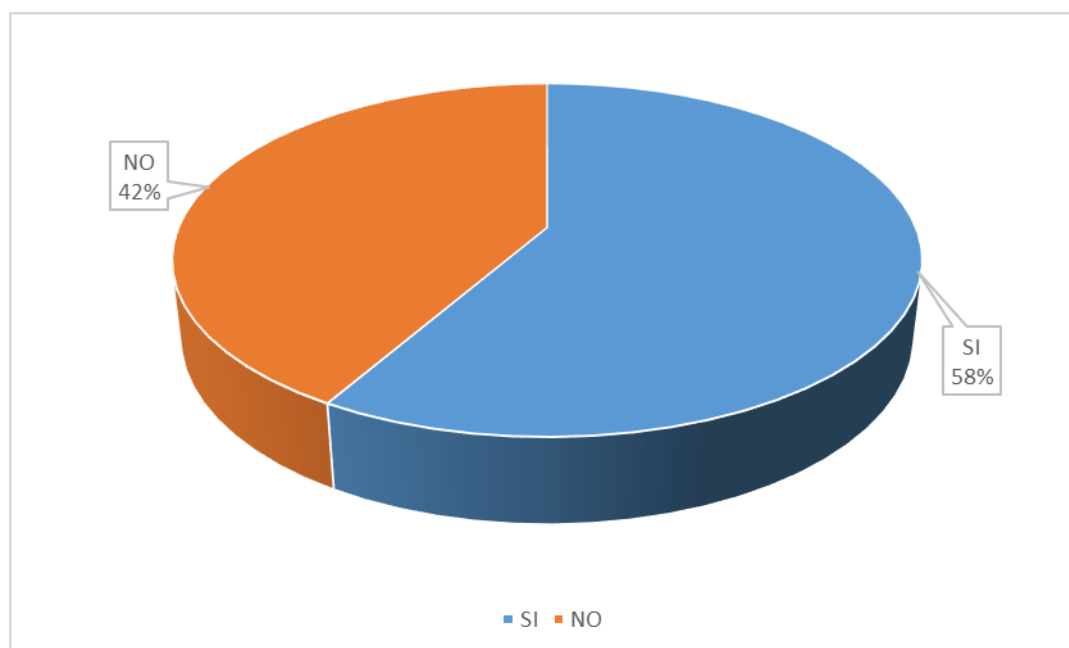
Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 58% de la población encuestada indico que, SI realizan trámites por internet, y un 42% de la población encuestada indico que NO realizan trámites por internet.

**Interpretación:**

Como se aprecia, la Cantidad de Trámites que los ciudadanos realizan por Internet es ligeramente mayor, esto demuestra la tendencia que la mayoría de la población encuestada realiza sus trámites vía internet, muchos usuarios utilizan la Banca Móvil, los portales web y buscan información en portales institucionales, para realizar los trámites desde sus dispositivos.

**Gráfico N° 03**

**Distribución de la Cantidad de Trámites que los ciudadanos realizan por Internet**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 04**

**Distribución de la Frecuencia que realizan los ciudadanos los Trámites por Internet**

Criterio	fi	%
Diariamente	30	8%
Una vez a la semana	70	18%
Varias veces a la semana	58	15%
Una vez al mes	140	36%
Nunca	86	22%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

### Descripción:

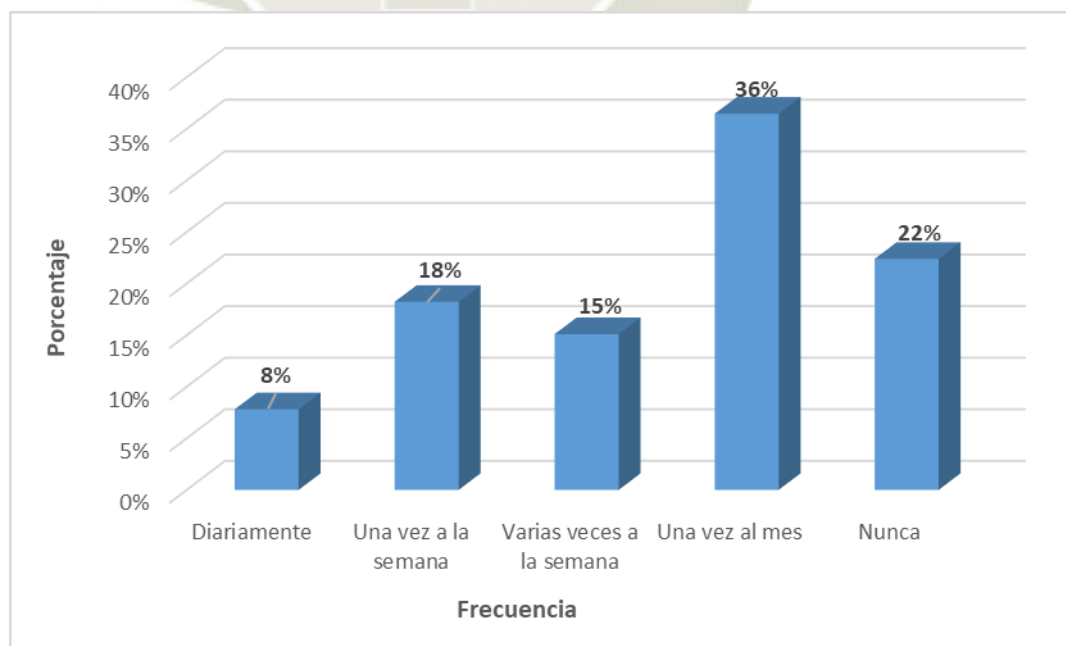
Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 36% de la población encuestada indico que, realizan los trámites por Internet al menos una vez al mes, con un 15% realizan los trámites por Internet varias veces a la semana, con un 18% indica la encuesta que, realizan los trámites por Internet una vez a la semana y con un 8% realizan los trámites por Internet diariamente, cabe precisar que un 22% de la población encuestada Nunca ha realizado trámites por Internet.

### Interpretación:

Como se aprecia, la mayor frecuencia que realizan los ciudadanos los trámites por Internet es una vez al mes, estos trámites pueden ser compras por internet, pagos a través de las aplicaciones bancarias, consulta de saldos de tarjetas, consulta de deudas por pagar, pago de impuestos, certificados de Antecedentes Penales, Policiales y Judiciales, etc.

**Gráfico N° 04**

**Distribución de la Frecuencia que realizan los ciudadanos los Trámites por Internet**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.



### Cuadro N° 05

#### Distribución de la Opinión de los ciudadanos que realizan los Trámites por Internet

Criterio	fi	%
No estás de acuerdo	20	5%
Son Confiables	48	13%
Son Seguros	56	15%
Son de Fácil Trámite	150	39%
No Son Confiables / No Son seguros / No son de Fácil Trámite	110	29%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

#### Descripción:

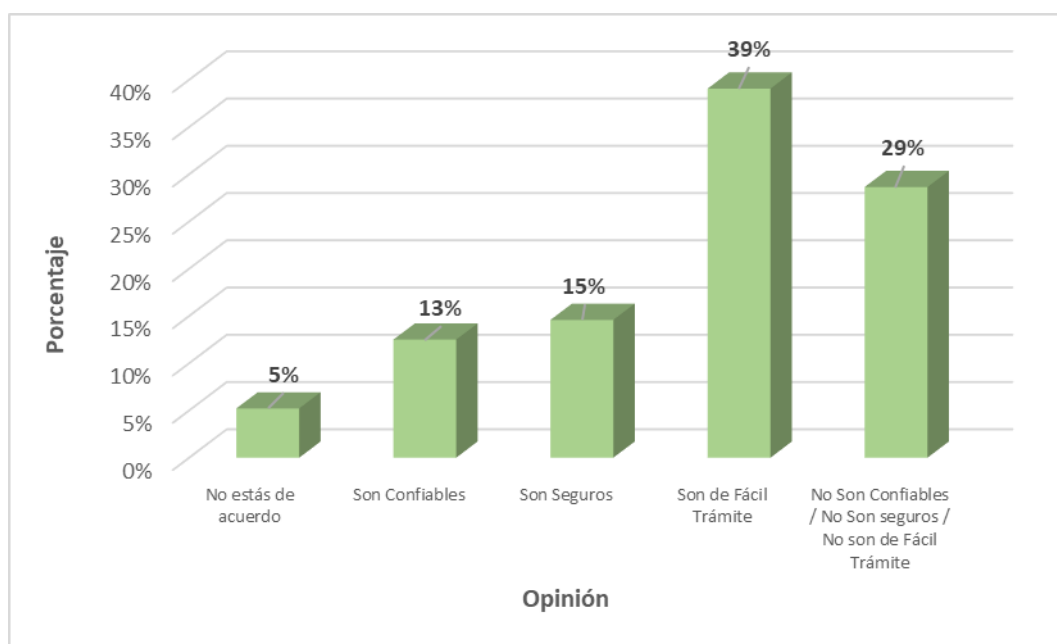
Como podemos observar, según la opinión de los ciudadanos encuestados, el 39% indica que los trámites realizados por Internet son de Fácil Trámite, el 15% de los ciudadanos encuestados indica que los trámites realizados por Internet son Seguros, el 13% de los ciudadanos encuestados indica que los trámites realizados por Internet son Confiables, mientras que el 29% indica que los trámites realizados por Internet No son de Fácil Trámite, No son Seguros, No son Confiables y el 5% de los ciudadanos indica que No está de acuerdo con realizar trámites por Internet.

#### Interpretación:

Como se aprecia, la mayor frecuencia respecto a la opinión de los ciudadanos encuestados que realizan los trámites por Internet es que es de fácil trámite, es sencillo y hasta de forma intuitiva; la mayoría los trámites vía Web requieren información personal (*número de DNI, nombres y apellidos, nombre de los padres, fecha de nacimiento entre otros*), usuarios y claves de correo electrónico, número tarjetas de crédito, información que solamente conocen los mismos ciudadanos.

**Gráfico N° 05**

**Distribución de la Opinión de los ciudadanos que realizan los Trámites por Internet**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 06**

**Distribución de lo que significa para los Ciudadanos las Siglas RENAJU – (Registro de Condenas-Arequipa)**

Criterio	fi	%
Es el Registro Nacional de Jueces	150	39%
Registro Nacional Judicial	44	11%
Red Integrada Judicial	24	6%
Registro de Juicios	66	17%
No sabe	100	26%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

### Descripción:

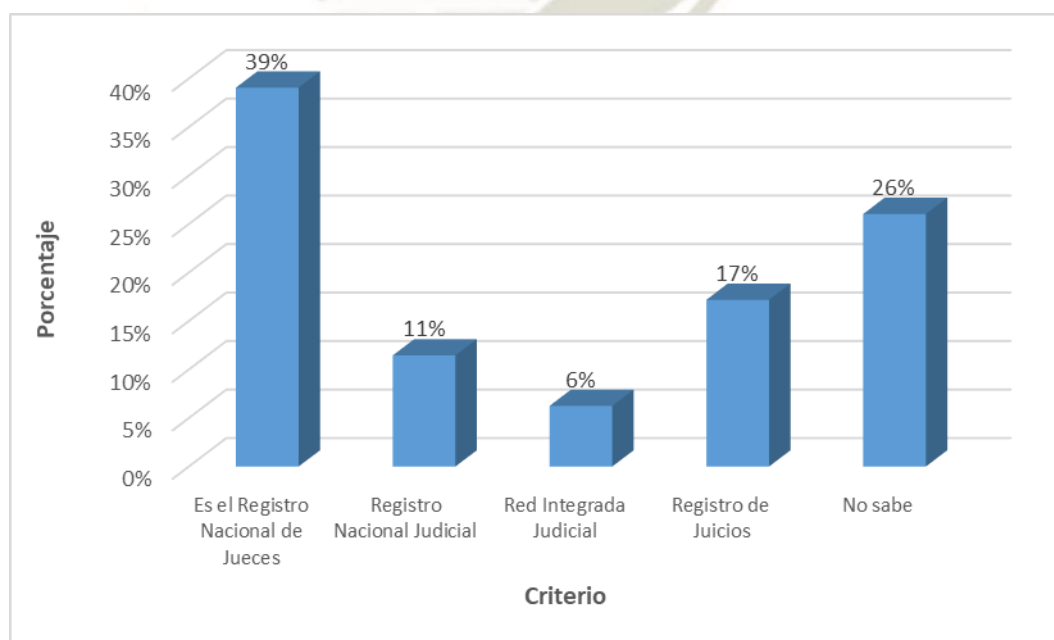
Como podemos observar, de acuerdo a la encuesta realizada las siglas RENAJU, para un 39% de los ciudadanos representa al Registro Nacional de Jueces, para un 17% de los ciudadanos encuestados representa el Registro de Juicios, para un 11% de los ciudadanos encuestados representa el Registro Nacional Judicial y para un 6% de los ciudadanos encuestados representa la Red Integrada Judicial, mientras que un 26% de los ciudadanos encuestados No sabe lo que representan las Siglas RENAJU.

### Interpretación:

Como se aprecia, los ciudadanos interpretan a su criterio o tratando de adivinar lo que las siglas del RENAJU representan, sumado al porcentaje que realmente no sabe lo que representa, esto solo nos conlleva a preguntarnos si es que hay una falta de información, así como una falta de difusión por parte de esta institución en darse a conocer, así también poder conocer cuáles son sus alcances y actividades dentro del marco de la comunicación y del impacto social.

### Gráfico N° 06

#### Distribución de lo que significa para los Ciudadanos las Siglas RENAJU – (Registro de Condenas-Arequipa)



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.



### Cuadro N° 07

#### Distribución de los trámites que los Ciudadanos, Realizan en el Registro de Condenas – Arequipa

Criterio	fi	%
Certificado de Antecedentes Policiales	87	23%
Certificado de Antecedentes Penales	115	30%
Certificado de Homonimia	7	2%
Certificado de Deudor Alimentario Moroso	20	5%
Ninguna	155	40%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

#### Descripción:

Como podemos observar, de acuerdo a la encuesta realizada de si conocen cuales son los trámites que los Ciudadanos, Realizan en el Registro de Condenas – Arequipa, un 30% de los ciudadanos indico que se tramita el Certificado de Antecedentes Penales, un 23% de los ciudadanos indico que se tramita el Certificado de Antecedentes Policiales, un 5% de los ciudadanos indico que se tramita el Certificado de Deudor Alimentario Moroso y un 2% de los ciudadanos indico que se tramita el Certificado de Homonimia, sin embargo un 40 % de los ciudadanos indicó que Ninguno de los trámites anteriores se realizan.

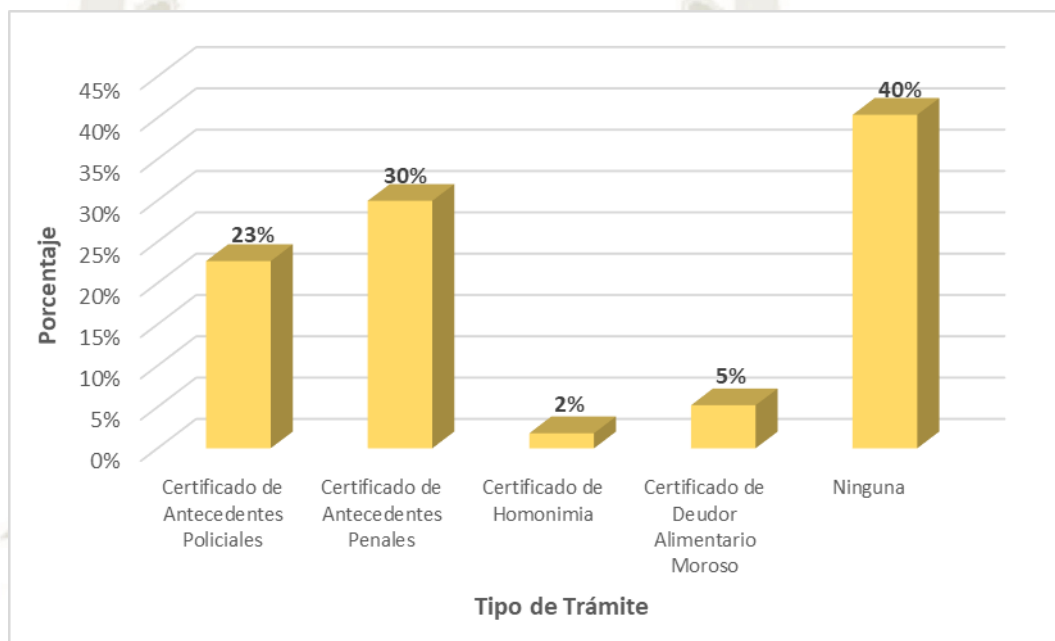
#### Interpretación:

Como se aprecia, el mayor porcentaje de los ciudadanos encuestados, sumados a los porcentajes que indicaron diferentes trámites, representa más del 50% de personas que desconocen donde realizar el trámite de antecedentes penales, posiblemente sea a la desinformación por parte de esta institución, y se aprecia de igual manera que no solo esta institución expide el certificado de antecedente penales, sino también el certificado de homonimia, el certificado de deudor alimentario moroso, requisitos que en la actualidad ya son requeridos por las

diferentes instancias laborales, educativas, etc, y que no cuentan con la difusión por parte de la institución (Registro de Condenas) dentro del marco de la comunicación y del impacto social.

**Gráfico N° 07**

**Distribución de los trámites que los Ciudadanos, Realizan en el Registro de Condenas – Arequipa**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 08**

**Distribución de los ciudadanos que han realizado el trámite de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**

Criterio	fi	%
SI	161	42%
NO	223	58%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

### Descripción:

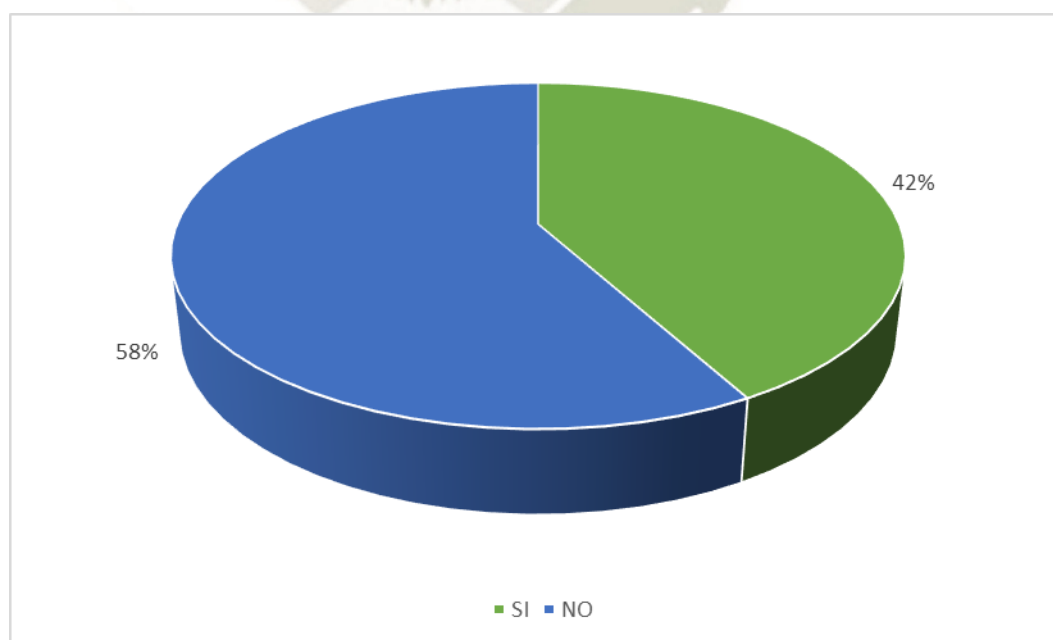
Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 42% de la población encuestada indicó que, SI han realizado el trámite de Certificado de Antecedentes por internet, y un 58% de la población encuestada indicó que NO han realizado el trámite de Certificado de Antecedentes por internet.

### Interpretación:

Como se aprecia, los ciudadanos que no realizan el trámite de antecedentes penales por internet, es mayor debido a que muchas personas desconocen este tipo de trámite, inclusive dentro de la población, existen aquellos que no saben cómo usar los dispositivos tecnológicos y les genera desconfianza e inseguridad este tipo de procesos vía web, para muchos usuarios les resulta complicado el llenado del formulario web, sin contar con los problemas tecnológicos propios del sistema, sin embargo hay que destacar que existen usuarios que utilizan los trámites virtuales y se les facilita el uso de los sistemas de información y comunicación, estas personas están dentro de esta nueva era digital.

**Gráfico N° 08**

**Distribución de los Ciudadanos que han realizado el trámite de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.



Cuadro N° 09

**Distribución de los Ciudadanos que SI Realizaron trámites de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**

Criterio	fi	%
Me Fue Útil	7	4%
No me aceptaron el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico	67	42%
Me parece poco confiable	19	12%
No es un documento válido para la empresa	50	31%
No me da garantías de un documento Original	18	11%
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

Como podemos observar, de acuerdo a la encuesta realizada a aquellas personas que SI realizaron el trámite de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web), el 42% de los encuestados indicó que el trámite no les fue aceptado, el 31% de los encuestados indicó que no es un documento válido para la empresa que les solicitó el Certificado de Antecedentes Penales, con porcentajes similares de 12% y 11% de los encuestados indicó que les parece poco fiable o que no les dan la garantía de un documento original, mientras que un 4% de los encuestados indicó que le fue útil.

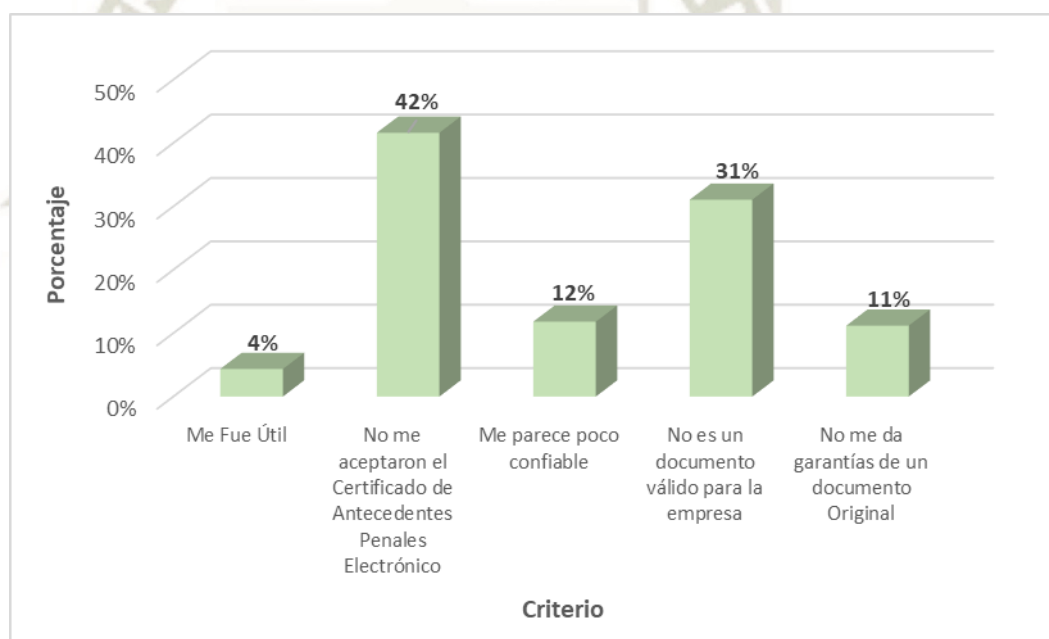
**Interpretación:**

Se puede colegir que, de los ciudadanos que respondieron afirmativamente si realizaron el trámite de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) se encontraron con obstáculos debido a que las empresas que les solicitaron dichos trámites no lo aceptaron, y aducen dichas empresas que no es un documento válido para su institución, representando un porcentaje alto al rechazo de este documento por parte de las empresas o instituciones, debido a la falta de información por parte

del registro de condenas, y a su vez del Poder Judicial en informar a todas las empresas e instituciones de la Región Arequipa la validez del Certificado de Antecedentes Penales Electrónico; por otro lado, existe un porcentaje de ciudadanos que respecto al documento por su apariencia (Hoja de papel Bond) no les parece un documento original, por lo tanto a muchas personas les parece un documento poco fiable; esto demuestra que existe una total desconfianza a este documento tramitado por internet, una falta de conocimiento de las normas establecidas respecto de este trámite; así como la falta de reconocimiento de este documento como un documento válido emitido por una Institución y que es respaldada por el Poder Judicial a Nivel Nacional.

**Gráfico N° 09**

**Distribución de los Ciudadanos que SI Realizaron trámites de Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

### Cuadro N° 10

#### Distribución de los Ciudadanos que conocen el formato en que se descarga el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)

Criterio	fi	%
Jpg o Jpeg	20	5%
Word	0	0%
PDF	100	26%
Gif	14	4%
No sabe	250	65%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

#### Descripción:

Como podemos observar, de acuerdo a la encuesta realizada a los ciudadanos, de si se conoce el formato en que se descarga el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico, el 65% No sabe cuál es el formato de descarga, otros ciudadanos encuestados con rangos similares entre 5% y 4% indicaron que el formato de descarga de los antecedentes penales electrónicos es JPG o GIF respectivamente, sin embargo, el 26% si conoce que el formato de descarga es el PDF.

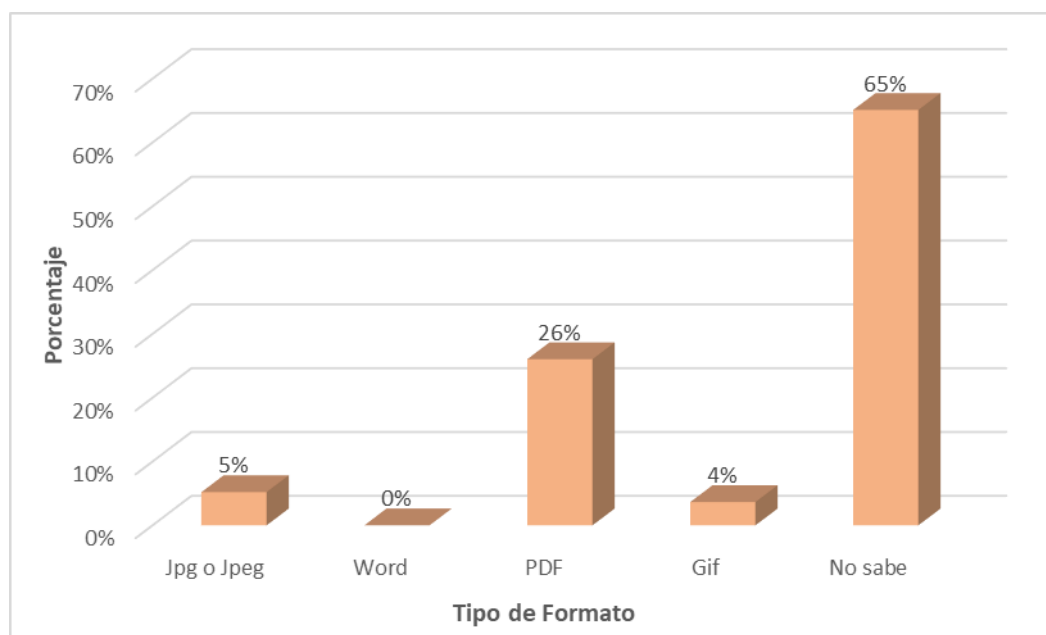
#### Interpretación:

Podemos decir que, la falta de conocimiento de la parte tecnológica e informática se demuestra en los ciudadanos al no saber qué tipos de formato son los que se manejan para este tipo de trámites virtuales, la nueva era digital resalta una brecha generacional digital, muchos ciudadanos desconocen el uso de las computadoras y los diferentes tipos de extensiones de los archivos que se utilizan en las diferentes actividades diarias. Hay que destacar que son pocos los usuarios que si conocen estos tipos de archivos informáticos.



**Gráfico N° 10**

**Distribución de los Ciudadanos que conocen el formato en que se descarga el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 11**

**Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene fecha de Emisión y/o fecha de Caducidad**

Criterio	fi	%
SI	220	57%
NO	164	43%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

### Descripción:

Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 57% de la población encuestada indicó que, SI conocen que el certificado de antecedentes penales electrónico (Vía Web) tiene fecha de Emisión y fecha de Caducidad, y un 43% de la población encuestada indicó que NO conocen que el certificado de

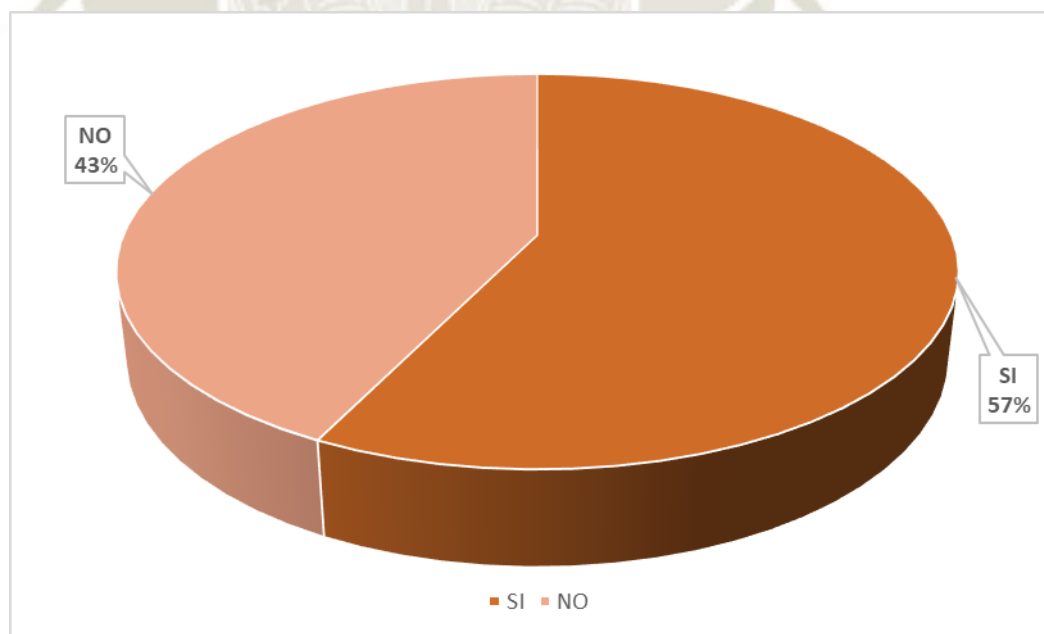
antecedentes penales electrónico (Vía Web) tiene fecha de Emisión y fecha de Caducidad.

### **Interpretación:**

Como se aprecia, existe una ligera mayoría de los ciudadanos que, si tienen conocimiento que los documentos tienen fecha de emisión y de caducidad, por el contrario, existen ciudadanos que desconocen o no tienen interés en preocuparse por la vigencia de sus documentos, el certificado de antecedentes penales tiene una fecha de caducidad de 90 días, después de esa fecha el certificado es inválido. El certificado de Antecedentes penales Electrónico posee la misma fecha de caducidad que el tramitado en la sede del Poder Judicial y al momento de ser verificado tendrá como resultado si está vigente o no. En caso este documento se encuentre fuera del plazo de vigencia, el ciudadano deberá realizar todo el trámite nuevamente para obtener un nuevo certificado de antecedentes penales sea electrónico o a través del poder judicial para los efectos que estime por conveniente.

**Gráfico N° 11**

**Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene fecha de Emisión y/o fecha de Caducidad**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 12**
**Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser verificado**

<b>Criterio</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	144	38%
NO	240	63%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 63% de la población encuestada indicó que, No conocen que el certificado de antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser verificado, y un 38% de la población encuestada indicó que Si conocen que el certificado de antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser verificado.

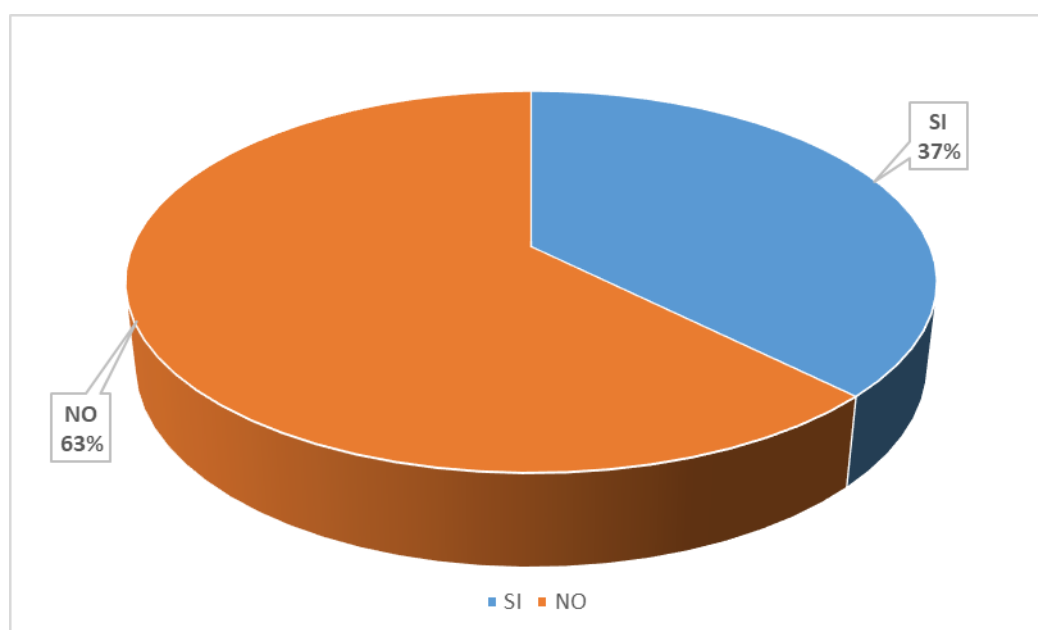
**Interpretación:**

Como se aprecia, existe una mayoría de los ciudadanos que, no tienen conocimiento que el certificado de antecedentes penales electrónico (Vía Web) tiene forma de ser verificado, los usuarios están acostumbrados al papeleo administrativo, sólo entregan el documento y dan por terminado el trámite solicitado por las empresas o instituciones que requieren el certificado; inclusive nosotros no tenemos la precaución de verificar nuestros propios trámites documentarios, el certificado de antecedentes penales dado por el Poder Judicial o el tramitado vía Web, tiene un enlace Web y un código QR para poder ingresar y verificar la información contenida en dicho documento; esto se debe a que los usuarios no están informados que el certificado de Antecedentes penales electrónico tiene una forma de ser verificado, esto es producto de la falta de difusión de las características de este documento virtual y físico por parte del registro de condenas – Poder Judicial.



**Gráfico N° 12**

**Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser verificado**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 13**

**Distribución de los Ciudadanos que conocen la Forma que Tiene de Ser Verificado el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**

Criterio	fi	%
Vía enlace web	21	5%
Mediante Código QR	25	7%
Mediante Correo Electrónico	36	9%
Ir al Poder Judicial	62	16%
No sabe	240	63%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

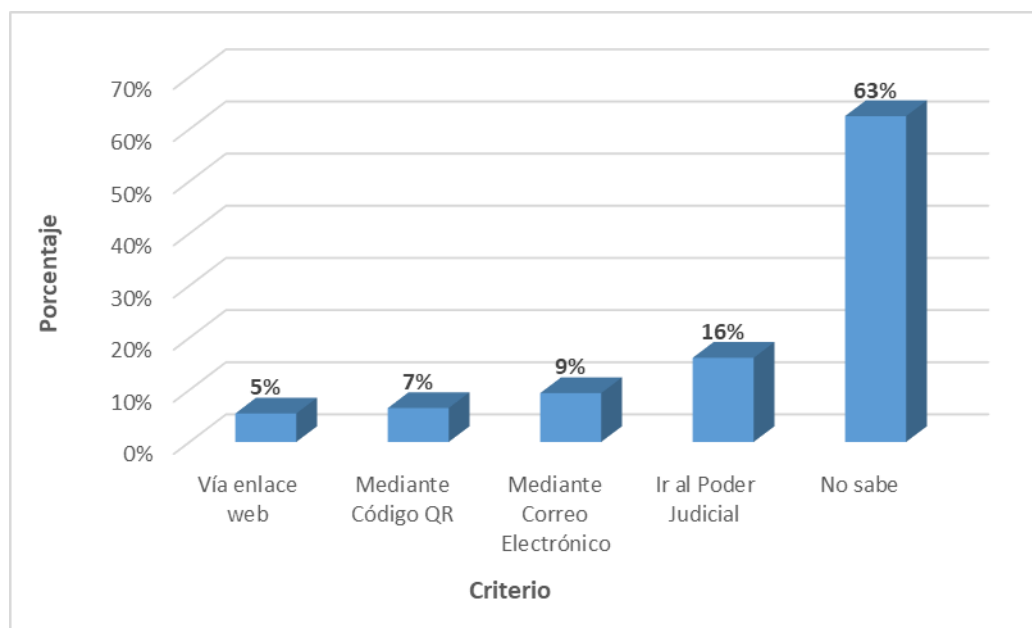
Como podemos observar, de acuerdo a la encuesta realizada a los ciudadanos, el 63% de la población encuestada indicó que, No conocen cual es la forma de verificar el certificado de antecedentes Penales Electrónico (Vía Web), sin embargo, el 16% respondió que la forma de verificar el certificado de antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) es ir al Poder Judicial, el 9% respondió que la forma de verificar el certificado de antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) es mediante el correo electrónico, el 7% respondió que la forma de verificar el certificado de antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) es mediante el código QR y por último el 5% respondió que la forma de verificar el certificado de antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) es mediante enlace Web.

**Interpretación:**

Como se aprecia, existen ciudadanos que no tienen conocimiento de cómo realizar la verificación del Certificado de antecedentes penales electrónico (vía Web), esto se debe a la falta de información y difusión por parte de las entidades y también al descuido de los ciudadanos en no investigar un poco más sobre las nuevas formas de realizar trámites vía web para no perder tiempo haciendo colas; los usuarios desconocen que este tipo de trámite está reconocido por las instituciones, dentro de las respuestas dadas por los ciudadanos se reconoce al Poder Judicial como ente de verificación, se debe saber que existen normas y reglamentos para poder acceder a ciertas informaciones que son de carácter presencial y personal, el avance tecnológico nos debe incentivar a estar en una constante actualización de nuestra relación con los sistemas informáticos.

**Gráfico N° 13**

**Distribución de los Ciudadanos que conocen si el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web) tiene forma de ser Verificado**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 14**

**Distribución de los Ciudadanos que conocen que es El Gobierno Electrónico en el Perú**

Criterio	fi	%
SI	124	32%
NO	260	68%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

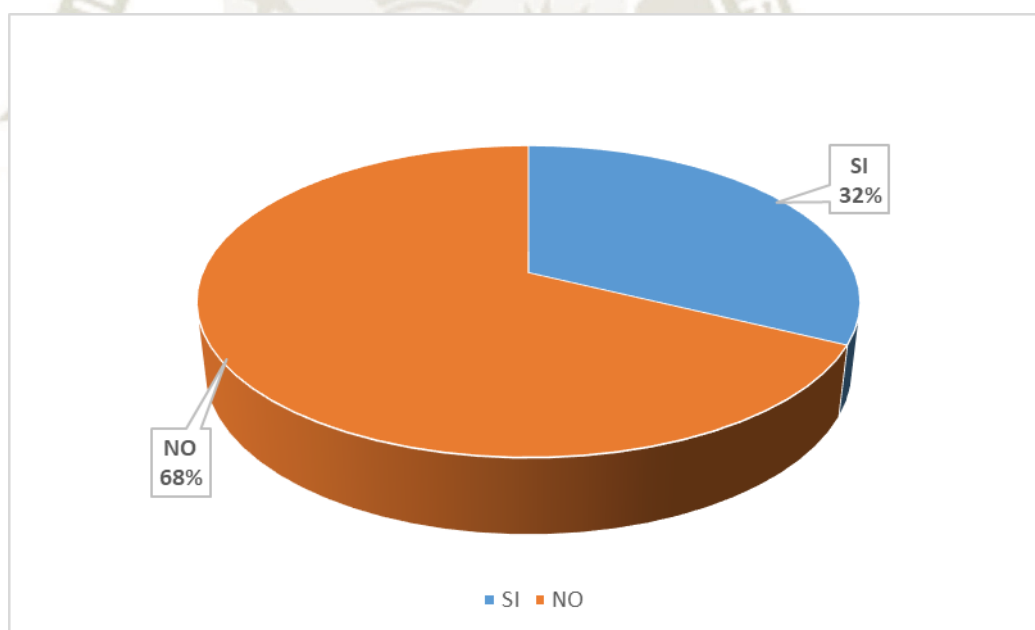
### Descripción:

Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 68% de la población encuestada indicó que, No conocen que es el gobierno electrónico en el Perú, y un 32% de la población encuestada indicó que Si conocen que es el gobierno electrónico en el Perú.



**Interpretación:**

Se puede decir que, en esta nueva era digital nos parece algo novedoso el avance de la tecnología, muchas personas vemos con asombro la rapidez de algunos trámites que antes se demoraban días, inclusive semanas, existen trámites virtuales de pagos bancarios, trámites de pagos de impuestos, certificados virtuales, duplicados de DNI por web, etc., debemos resaltar que existen trámites que se pueden realizar desde la comodidad del hogar, evitando colas y pérdidas de tiempo; muchas de las personas desconocemos que el avance tecnológico se está dando a nivel del Estado, llamado el Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y ahora Gobierno Digital que nos permite realizar nuestros trámites por internet.

**Gráfico N° 14****Distribución de los Ciudadanos que conocen que es El Gobierno Electrónico en el Perú**

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 15**
**Distribución de los Ciudadanos que conocen para qué Sirve el Gobierno Electrónico en el Perú**

<b>Criterio</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Agilizar Trámites	25	7%
Fiscalizar las Entidades Públicas	25	7%
Participación Ciudadana	30	8%
Busca Optimizar el Uso de los Recursos	54	14%
No sabe	250	65%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

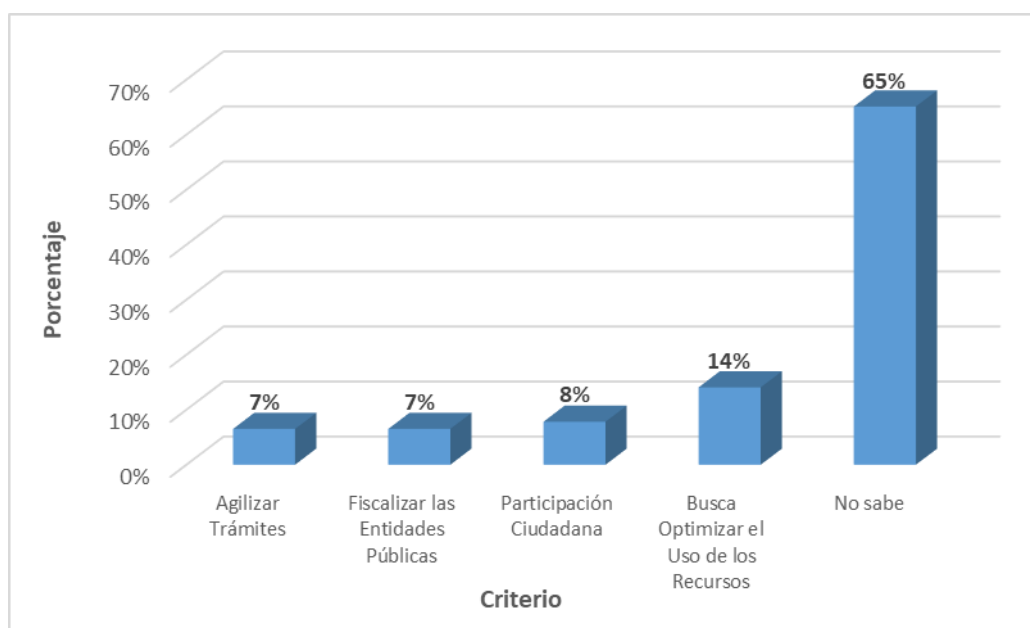
Como podemos observar, de acuerdo a la encuesta realizada a los ciudadanos, el 65% de la población encuestada indicó que, No conocen para qué Sirve el Gobierno Electrónico en el Perú, sin embargo, el 14% respondió que el gobierno electrónico en el Perú sirve para Busca Optimizar el Uso de los Recursos, el 8% respondió que el gobierno electrónico en el Perú sirve para la Participación Ciudadana, con un 7% los ciudadanos indicaron que el gobierno electrónico en el Perú sirve para Fiscalizar las Entidades Públicas y Agilizar Trámites, respectivamente.

**Interpretación:**

Se puede decir que, de las pocas personas encuestadas entienden a qué va orientado el gobierno abierto o gobierno digital, esta nueva forma de gestión pública está orientado a facilitar el acceso a la información a los ciudadanos, agilizar el trámite documentario, fomentar la participación ciudadana, se busca optimizar el uso de los recursos y que toda gestión sea más transparente y con menos corrupción por parte de los servidores o funcionarios públicos. Sin embargo, un gran porcentaje no conoce cuál es la gestión del gobierno electrónico o gobierno digital.

**Gráfico N° 15**

**Distribución de los Ciudadanos que conocen para qué Sirve el Gobierno Electrónico en el Perú**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.





## Variable Dependiente: Valor del Documento

**Cuadro N° 16:**

**Distribución de las Empresas o Instituciones que dentro de los requisitos para contratar a su personal solicita Certificado de Antecedentes Penales**

Criterio	fi	%
SI	127	71%
NO	53	29%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

### Descripción:

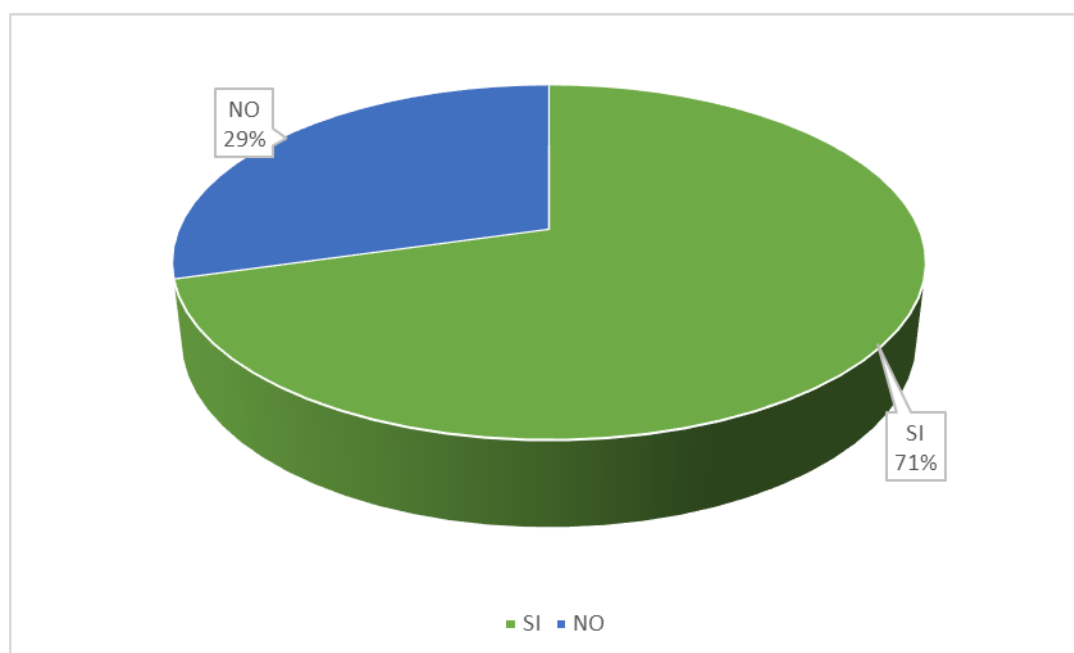
Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 71% de la población de empresas o Instituciones encuestada indicó que, dentro de los requisitos para contratar a su personal solicita Certificado de Antecedentes Penales, mientras que 29% de la población de empresas o Instituciones encuestada indicó que no solicitan dentro de los requisitos para contratar a su personal el Certificado de Antecedentes Penales.

### Interpretación:

Hoy en día, las empresas o instituciones requieren personal que, aparte de ser calificado estas personas no presenten un potencial problema para sus necesidades, por lo tanto entre los requisitos solicitados entre otros son: los antecedentes policiales, antecedentes judiciales están **los antecedentes penales**, etc.; para estar seguros que se está contratando a personas de una buena conducta, intachables y estar confiados en que personas sean de fiar para las tareas que muchas veces son estratégicas dentro de una organización, como son el tema de manejo de dinero o el manejo de información sensible.

**Gráfico N° 16:**

**Distribución de las Empresas o Instituciones que dentro de los requisitos para contratar a su personal solicita Certificado de Antecedentes Penales**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 17**

**Distribución del Motivo que su empresa / institución solicita el Certificado de Antecedentes Penales**

Criterio	fi	%
Por Trabajo	105	58%
Por Educación	30	17%
Por Viaje	30	17%
Otro	15	8%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

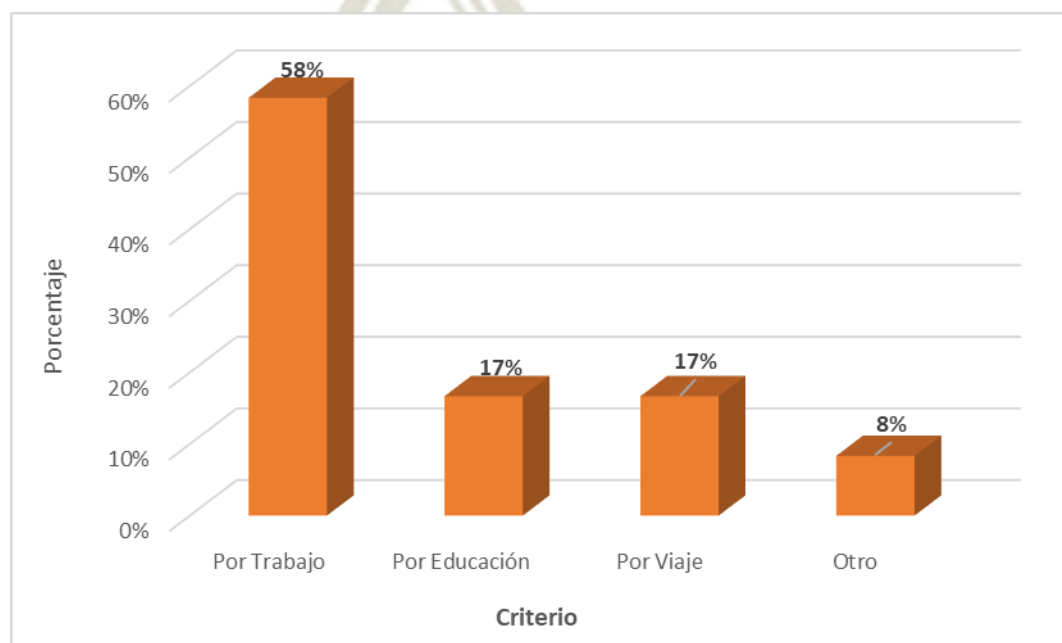
Como podemos observar, dentro del Motivo por el cual las Empresas o Instituciones solicitan el Certificado de Antecedentes Penales, el 58% de las empresas o instituciones encuestadas indican que lo solicitan por Trabajo, el 17% de las empresas o instituciones encuestadas indican que lo solicitan por Educación o Por Viaje respectivamente y el 8% de las empresas o instituciones encuestadas indican que lo solicitan por otros motivos.

**Interpretación:**

Como se aprecia, dentro de las empresas o instituciones que solicitan el certificado de antecedentes penales, la mayoría solicitan este documento por motivos laborales para que la persona que se pueda contratar cuente con toda la garantía de ser personas sin problemas legales, y que no afecten el desarrollo normal de su empresa o institución y por tanto no contamine el clima laboral institucional; las instituciones educativas solicitan este documento como requisitos para titulación de pre-grado o estudios de post-grado dentro de sus requisitos, inclusive para realizar estudios en el extranjero se les solicita el documento por viaje antes de salir del país y este debe estar con los sellos de apostillado correspondiente; Otras empresas o instituciones lo solicitan por temas variados como cambios de nombre, rectificaciones de datos, procesos judiciales, etc.

**Gráfico N° 17**

**Distribución del Motivo que su empresa / institución solicita el Certificado de Antecedentes Penales**





**Cuadro N° 18**
**Distribución de las Empresas o Instituciones que Aceptan el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**

Criterio	fi	%
SI	55	43%
NO	72	57%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

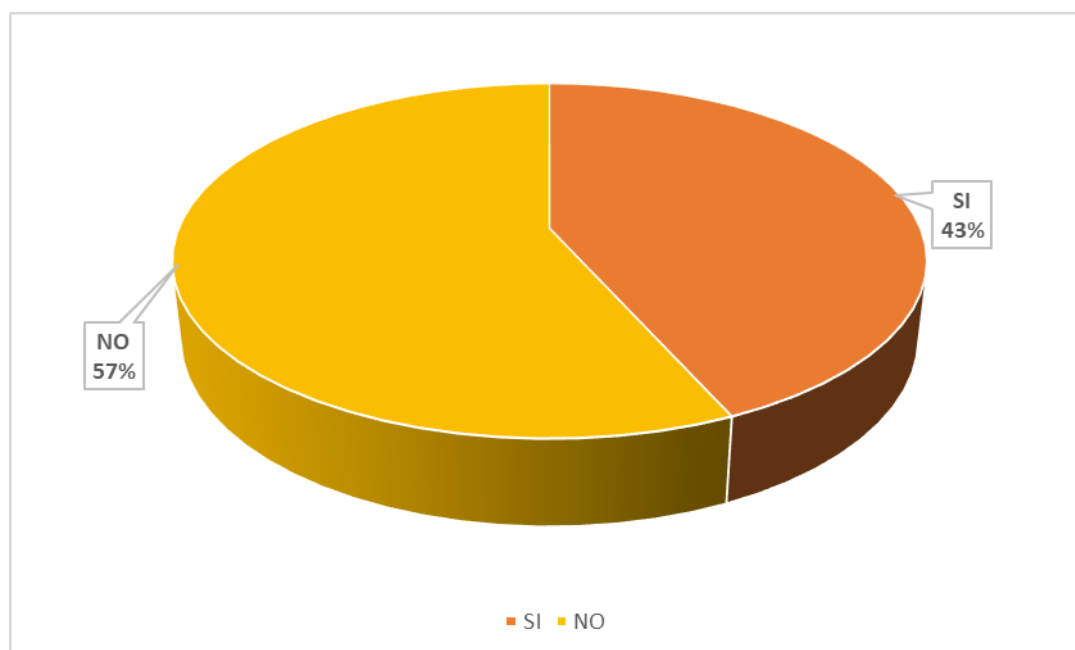
Como podemos observar, de las Empresas o Instituciones que dentro de los requisitos para contratar a su personal solicita el Certificado de Antecedentes Penales, solamente el 43% de esas empresas o instituciones aceptan el certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web), mientras que el 57% no aceptan el certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web).

**Interpretación:**

Como se aprecia, dentro de las empresas o instituciones que solicitan el certificado de antecedentes penales, la mayoría de estas NO aceptan el certificado de antecedentes penales vía web, por falta de conocimiento o por la falta de difusión que existe de este documento por parte del registro de condenas - Poder Judicial, lo que genera incertidumbre en las empresas y desconfían de este tipo de documento.

**Gráfico N° 18**

**Distribución de las Empresas o Instituciones que Acepta el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 19**

**Distribución del Motivo por el cual las Empresas o Instituciones NO Acepta el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**

Criterio	fi	%
Podría ser Falso	32	44%
No sabía que existía	7	10%
Parece poco confiable	20	28%
No es un documento válido para nuestra empresa	13	18%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

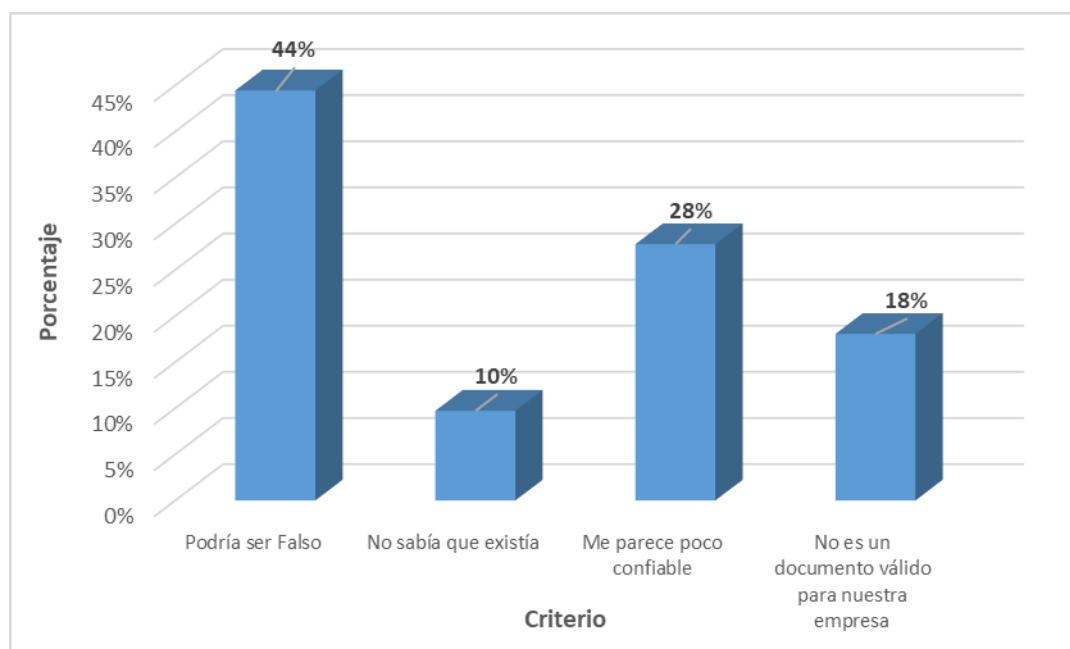
**Descripción:**

Como podemos observar, dentro del Motivo por el cual las Empresas o Instituciones No aceptan el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web), el 44% de las empresas o instituciones encuestadas indican que podría ser falso, el 28% de las empresas o instituciones encuestadas indican que parece poco confiable, el 18% de las empresas o instituciones encuestadas indican que No es un documento válido para su empresa y el 10% de las empresas o instituciones encuestadas indican que No Sabían que existía.

**Interpretación:**

Como se aprecia, dentro de las empresas o instituciones que solicitan el certificado de antecedentes penales, la mayoría de estas NO aceptan el certificado de antecedentes penales vía web, porque podría ser falso, y es por la percepción que se tiene de nuestra sociedad, ya que estamos frente al engaño o argucia por parte de las personas para evadir ciertos requisitos formales, puede ser por el costo de este documento, porque muchos no tienen acceso por el valor económico, o porque algunas personas cuentan con antecedentes penales y realizan la falsificación de este documento; por otro lado al ser un documento impreso en una hoja bond simple sin los sellos o marcas de agua a los que están acostumbrados les parece poco confiable; por consiguiente no es admitido por los encargados de revisar este documento y no les resulta valido para el expediente personal de cada postulante a un puesto de trabajo o estudios. Por último, se mantiene la tendencia del desconocimiento por parte de las Empresas o instituciones las cuales no sabían que existía este tipo de documento tramitado por vía Web.



**Gráfico N° 19**
**Distribución del Motivo por el cual las Empresas o Instituciones NO Acepta el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**


Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 20**
**Distribución de las Empresas o Instituciones que cuentan con Personal Especializado en Informática**

Criterio	fi	%
SI	85	47%
NO	95	53%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

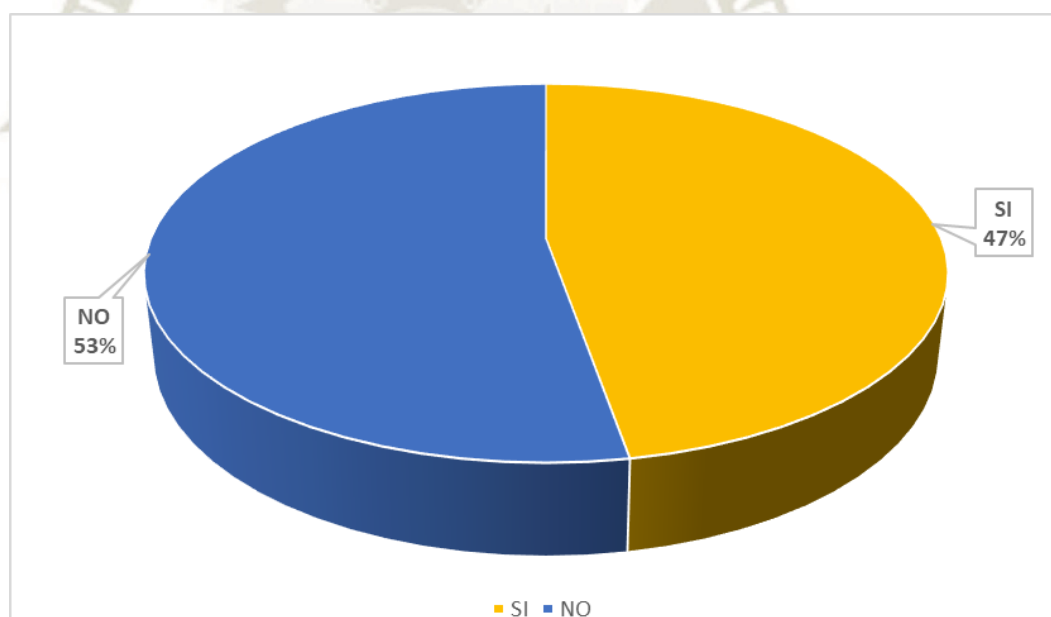
Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 53% de la población encuestada indicó que, su empresa o institución No cuentan con Personal Especializado en Informática, mientras que un 47% de las Empresas o Instituciones encuestadas Si cuentan con Personal Especializado en Informática.

**Interpretación:**

Hay que mencionar que, muchas empresas contratan personal para puestos administrativos o ejecutivos de ventas, y se preocupan por las personas que cumplan con las competencias para dichos puestos, pero poco se preocupan por si estas personas conocen la parte informática, debido a esta nueva era digital donde todo está interconectado, las empresas se encuentran interconectadas con otras sucursales, inclusive el sistema de pagos bancarios se encuentra en línea, y el uso del Internet es lo principal, Según lo que se desprende de la encuesta es que muchas empresas o instituciones no cuentan con personal capacitado para estas funciones que hoy en día resultan fundamentales para todo tipo de nivel organizacional.

**Gráfico N° 20**

**Distribución de las Empresas o Instituciones que cuentan con Personal Especializado en Informática**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

Cuadro N° 21

**Distribución de las Empresas o Instituciones que cuentan con Equipos  
(Computadoras / Tablets) Conectados a Internet**

Criterio	fi	%
SI	175	97%
NO	93	3%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.

**Descripción:**

Como podemos observar, el mayor número de incidencia con un 97% de la población encuestada indicó que, su empresa o institución Si cuentan con equipos (Computadoras / Tablets) conectados a Internet, mientras que un 3% de las Empresas o Instituciones encuestadas No cuentan con equipos (Computadoras / Tablets) conectados a Internet

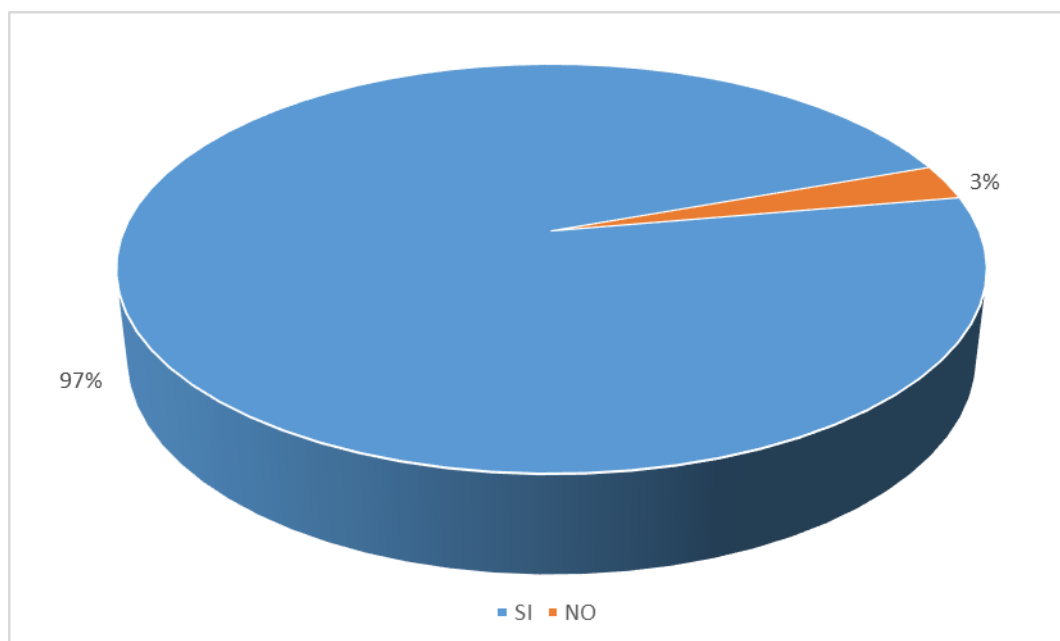
**Interpretación:**

No es necesaria mucha interpretación, en esta nueva era digital el no estar interconectado es perjudicial para una Empresa o institución, todos los sistemas están puestos en línea, para una facilitar el acceso a la información, agilizar los trámites inclusive las comunicaciones son por esos medios tecnológicos, las empresas o instituciones que no cuenten con una conexión a Internet solamente están fuera de una realidad social que avanza a pasos agigantados en cuestión de infraestructura y tecnología. Estar en línea, Poseer un portal Web institucional y tener presencia en las Redes Sociales y es asegurar una vigencia en el tiempo y estar en la modernidad.

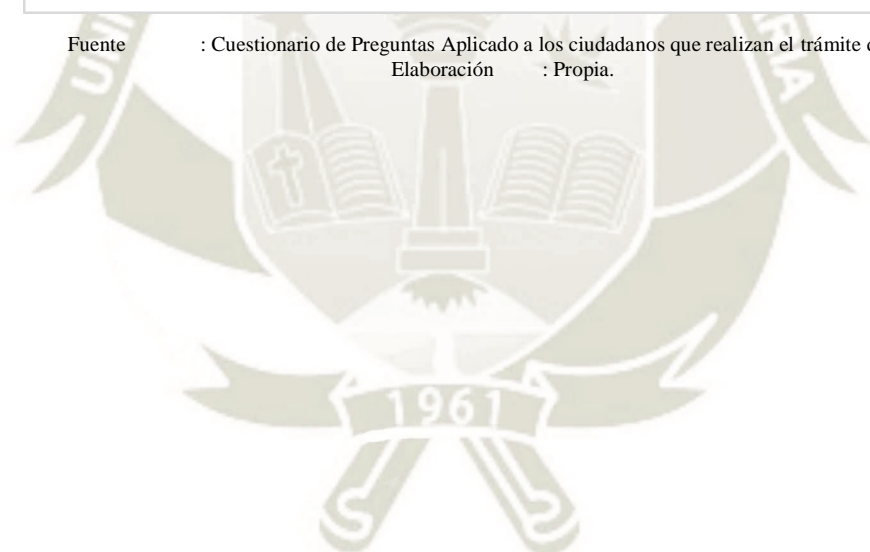


**Gráfico N° 21**

**Distribución de las Empresas o Instituciones que cuentan con Equipos  
(Computadoras / Tablets) Conectados a Internet**



Fuente : Cuestionario de Preguntas Aplicado a los ciudadanos que realizan el trámite de CAP(e) - (2019)  
Elaboración : Propia.



## CONCLUSIONES

El estudio permite determinar y ratificar la hipótesis sobre que el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (CAPe) NO es aceptado por las empresas y/o instituciones de la ciudad de Arequipa; esto es debido a la poca difusión, al desconocimiento y la poca confianza que brinda el documento generado virtualmente, que los usuarios demandan. La falta o escasa difusión del valor de los documentos generados virtualmente es una constante en la mayoría de las Administraciones Públicas, los indicadores en los cuáles el Estado carece de argumentos que muestren una colaboración del gobierno con el ciudadano a través de las TIC. Este es un factor de importancia a través del contenido de esta tesis y se ha manifestado su ausencia de la comunicación de la normatividad y de las políticas estatales generadas por el gobierno y particularmente del Registro de Condenas –Arequipa, del Poder Judicial.

El objetivo de esta tesis era diagnosticar la eficacia del Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (CAPe) en las empresas y entidades de Arequipa. Este objetivo se cumplió al observar el grado de descontento o desconcierto por parte de los usuarios que realizan el trámite correspondiente y obtener como respuesta que el documento generado virtualmente es rechazado por las diferentes empresas o instituciones de Arequipa. La impresión del formato del certificado de antecedentes penales electrónico, debe ayudar a la realización del trámite y que a su vez tenga carácter oficial, representa una oportunidad para hacer más ágil la prestación de servicios que es obligación del gobierno. Para los ciudadanos, la posibilidad de contar con este tipo de atención pública, representaría una gran oportunidad para superar los rezagos que durante décadas han tenido que padecer debido a la ineficiente operación de las oficinas gubernamentales. Así tanto gobierno como ciudadanos, podríamos aprovechar más el tiempo y no perder tantas horas/hombres tan útiles.

Al objetivo sobre el nivel de reconocimiento del valor del documento dado por las empresas o entidades de Arequipa sobre la emisión del certificado de antecedentes penales electrónico (CAPe), se determinó que el poco valor que se le da al documento generado virtualmente, debido a la desconfianza, desconocimiento y/o la poca difusión de este documento, sumado a la falta de una base tecnológica, para el establecimiento de un Gobierno en línea, insuficiencia de relación y comunicación entre los diferentes

organismos gubernamentales, presencia de una mayoría de ciudadanos que ignoran el uso de la tecnología. Claramente, encontramos aspectos positivos y dificultades que quedan por resolver para el buen uso y desarrollo de herramientas tecnológicas en la gestión de las instituciones públicas, pero el enfoque debe regirse en la premisa tomar decisiones y realizar acciones que permitan mejorar la calidad del servicio público.

Respecto al intercambio de información entre instituciones del Estado, NO ha operado adecuadamente a pesar de que existen entidades que participan con ella. Es decir, el rol de los actores, las entidades, los espacios de diálogo y la toma de decisiones para llevar a cabo la interoperabilidad del Estado NO ha generado un ambiente de cooperación adecuado entre las entidades públicas y/o privadas y en la práctica el documento generado virtualmente está sujeto a cuestionamientos y observaciones, lo cual no ha funcionado y resulta poco eficaz para las personas y/o empresas. Respecto a la función de las demás entidades públicas en cuanto a la interoperabilidad este ha sido pasivo, y de forma reciente algunas entidades vienen desarrollando proyectos de interconexión e intercambio de información de forma separada. Esto perjudica el desarrollo de la transmisión de datos e información, perjudica a los ciudadanos y en general al país; por lo consiguiente da muestra de una falta de coordinación estatal.

Es necesario contar con un fuerte compromiso de las autoridades, así como voluntad política; de articular el uso de las TIC como parte del Gobierno Electrónico; contar con financiamiento; contar con mecanismos de seguimiento y reajuste de la política; estar cimentada sobre la coordinación de las entidades; valorar y capacitar a los “Recursos Humanos”; contar con un componente legal – normativo que la respalde este tipo de documentos virtuales; tener un modelo de gestión adecuado. Estos elementos son los que se tendrán que impulsar para alcanzar con el objetivo de llevar el Estado al Ciudadano en todo el Perú mediante la Política de Mejor Atención al Ciudadano. Por lo cual es requerida una respuesta de acción del gobierno y su publicación por los medios publicitarios disponibles.

La política de mejorar la calidad de atención al ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca establecer una administración eficiente y eficaz que resuelva las necesidades de los ciudadanos, haciendo óptimo el uso de las tecnologías de la información. Este nuevo enfoque de servicio estatal y la inversión en el desarrollo e implementación en las TICs generan beneficios como: la disminución del



tiempo de respuesta y agilización en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos, reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales y los usuarios, transparencia en la gestión pública, auditoría de gestión y acceso continuo a la información, acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente, entre otras cuestiones podría decirse que el Gobierno Abierto se basa por un lado en el acceso a la información pública (el derecho y la garantía); el empoderamiento ciudadano; la responsabilidad empresarial; la rendición de cuentas por parte de las autoridades; y la mejora de la capacidad institucional para una gestión abierta, bajo este entendido, modelos como los de gobierno electrónico y gobierno abierto, como alternativas para la gobernanza, son parte de las estrategias para dar respuesta satisfactoria a las necesidades de una nueva ciudadanía envuelta en el entorno propio de la sociedad de la información.

Como toda acción de cambio, la implementación del servicio a través de este modelo online puede generar un impacto que complique el contacto entre la institución y los usuarios, por razones de la poca difusión por parte del Estado, desconocimiento de manejo tecnológico, desconfianza en el uso de internet para realizar transacciones y en los documentos generados virtualmente, así como el mismo hecho de adaptarse a este nuevo enfoque de servicios, los cuales se ven más afectados por la brecha digital en alguna de sus dimensiones y si bien existe un obstáculo fundamental para el éxito del gobierno electrónico que es la segmentación digital, la utilización de nuevas TIC y en particular el uso de portales oficiales. Sin embargo, a largo plazo los beneficios que se generen serán mucho mayores, contribuyendo no sólo en temas relacionados con transacción o comunicación entre usuarios e institución, mejorando la calidad de la gestión y servicio de la institución, sino también en el desarrollo de una cultura de uso tecnológico, con una visión enfocada en el desarrollo de habilidades y capacidades mediante el uso de herramientas tecnológicas que contribuyan al mejor desarrollo social, tomando como fin primordial mejorar y repotenciar la calidad de la gestión pública en el país.

Cuando la utilización de computadoras se vuelve una necesidad para la vida diaria, los agentes sociales buscan la manera de adaptarse y adoptar el uso tecnológico a sus labores cotidianas. La Mejora del personal que labora en las instituciones gubernamentales, o que pertenecen al sector privado, deben dar oportunidad a que realicen capacitaciones que los lleven a mejorar profesionalmente y estar en constante actualización en el manejo de las tecnologías cambiantes que se establecen hoy en día.

En cuanto al perfil de los usuarios, el 53 % son personas de sexo masculino frente al 47% de sexo femenino. El rango de edades más frecuente dentro del cual se ubican los usuarios es de 21 a 35 años, los cuales acceden a realizar el trámite del Certificado de Antecedentes Penales, previo pago por este derecho y que está fundamentado en base a ley, este documento es para acceder a un puesto de trabajo, para estudios superiores, titularse de un grado superior y también para realizar viajes al extranjero, entre otros. El certificado de antecedentes penales es el documento oficial expedido por el Registro Nacional de Condenas del Poder Judicial, que contiene información importante, que puede traer consecuencias en el futuro de la persona.

Nos encontramos en una época de cambios principalmente impulsados por el uso de Internet y que en el país está creciendo de manera rápida. El desarrollo de las TIC y su aplicación para el Estado ha dado lugar a hablar de gobierno electrónico y de interoperabilidad. En este sentido, resulta importante generar mayor conocimiento sobre los temas de gobierno electrónico. El presente estudio contribuye a entender el tema del gobierno electrónico y de la interoperabilidad para el caso del Perú.

La burocracia, es otra pieza clave de la organización de la administración pública y/o privada, la cual no está diseñada, ni funciona para la eficiencia y la eficacia laboral y además muestra cierto recelo para la modernización de la gestión pública, se tiene un fuerte obstáculo para la adopción de nuevas TIC y procedimientos dentro del gobierno y dentro de los recursos humanos del sector privado.

Los servicios proporcionados a los ciudadanos de los sitios web oficiales abarcan las funciones propuestas en esta tesis, referente a la nueva gestión pública con inclusión de las TIC: información, comunicación, transacción y participación. La existencia conjunta de las cuatro funciones hace que el gobierno electrónico se supere y la implementación de estas nuevas herramientas hacen que la administración pública trascienda a un nivel óptimo y esperado.

Aunque en la actualidad existen trabajos teóricos y empíricos sobre gobierno electrónico y/o gobierno abierto; no se han encontrado evidencias de un estudio equivalente que utilice el método comparado para confrontar las condiciones de avance en materia de gobierno digital; por lo que este trabajo de investigación puede considerarse original e incluso puede inducir a estudios de seguimiento comparativo sobre otros

aspectos de la administración pública de las entidades referidas; o bien servir de modelo para estudios comparativos entre dos entidades diferentes a las que aquí se abordan.





## RECOMENDACIONES

Concientizar y elaborar estrategias de sensibilización en cuanto al uso de las TIC en el marco del sistema administrativo, enfocando el servicio de la administración pública en busca de satisfacer las necesidades que los usuarios requieran. Mejorar continuamente la calidad de la información, lo cual permita mejorar la transparencia de la gestión y afianzar la confianza de los ciudadanos en la misma, logrando un mayor acercamiento hacia ellos.

El rol que corresponde a la Secretaría de Gestión Pública es crucial para la responsabilidad y para liderar temas de modernización del Estado y ello significa que su labor sea constante por transformar la gestión pública en una gestión orientada al ciudadano. Tener compromiso de las principales autoridades, asignación de recursos, tecnología adecuada y gestión adecuada de personal en términos de incentivos y capacitación.

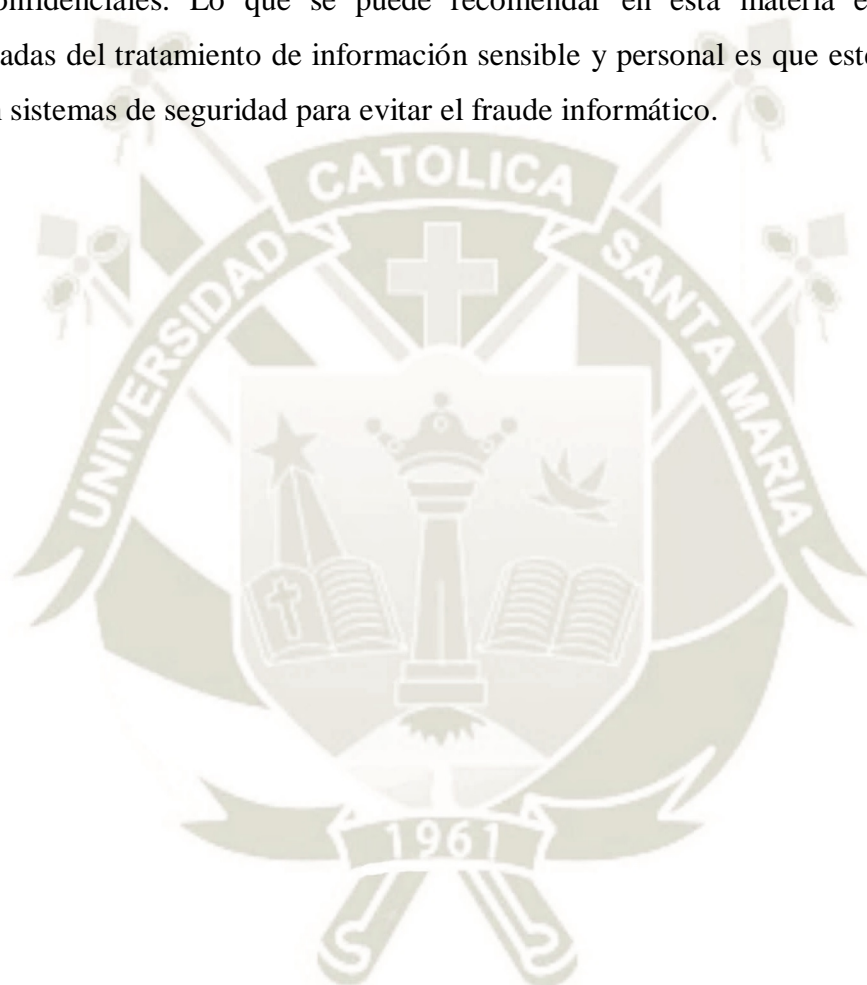
Es necesario que existe un desarrollo a nivel de diseño de políticas públicas y se generen tareas en cuanto a la implementación de estas políticas, debe existir un desarrollo del gobierno electrónico en conjunto por parte de las entidades públicas. Respecto a los indicadores mundiales nos ubicamos como un país de desarrollo medio en gobierno electrónico, sin embargo, tenemos que avanzar en las posiciones del ranking mundial de Naciones Unidas y aprovechar plenamente las TIC, para desarrollar nuestra competitividad y modernizar la economía del país.

La implementación de las políticas públicas debe dar muestra de un conocimiento de los lineamientos de interoperabilidad del Estado. Asimismo, la implementación de estos lineamientos debe ser adecuada, debe darse difusión sobre la interoperabilidad, plantearse estrategias de implementación, romper la resistencia al cambio, promover la gestión de recursos humanos con conocimientos de interoperabilidad, disminuir la alta rotación de personal y finalmente promulgar una ley de interoperabilidad; La relación entre usuarios y gobierno a través del portal debe ser completamente funcional y práctica. Es decir, que a los usuarios se les ofrezcan una serie de servicios de información, comunicación y transacción. Así como la realización de estos servicios por medio de las páginas de un portal oficial, la cual debe generar que los documentos virtuales contengan **valor público**.

Se debe programar de manera más expeditiva la forma de verificación de los antecedentes penales electrónicos, al momento de leer el código QR debe mostrarnos el

certificado virtual de los Antecedentes penales y no solo direccionarnos a la página Web de verificación. En el portal deben aparecer ejemplos y casos específicos para poder hacer la verificación correspondiente, así como todas aquellas funciones del portal, para que sean fáciles de encontrar, entender y ejecutar.

La seguridad informática para las operaciones por Internet en los portales de gobierno. Es muy delicado puesto que el tratamiento e intercambio de datos personales por Internet son confidenciales. Lo que se puede recomendar en esta materia es que las áreas encargadas del tratamiento de información sensible y personal es que estén actualizadas y operen sistemas de seguridad para evitar el fraude informático.



## REFERENCIAS

- Baena de Alcázar, Mariano, 1996 La implantación de la “Nueva Gestión Pública” en el “viejo” continente: la experiencia anglosajona como modelo. II Congreso Español de C<sup>a</sup> Política y de la Administración. Madrid. Consulta: 01 de mayo de 2012. <http://www.uned.es/113016/archivos/documento65-aecpa-gespublica-1996.pdf>.
- Barzelay, Michael y Juan Carlos, Cortazar., 2004, Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social. Primera edición .Washington D.C: INDES-BID. Consulta: 10 de junio de 2014. <http://preval.org/files/2202.pdf>.
- Brusca, I. & Montesinos, V (2006): “Are citizens significant users of government financial in-formation”. Public Money & Management. Vol. 26, pp. 205.
- Casas Vilalta, Montserrat. (2004). Formar a la ciudadanía democrática del futuro. Enseñar para comprender [en línea], Ponencia presentada en el XV Simposio Internacional de Didáctica de las Ciencias Sociales del 30 de Marzo al 2 de Abril de 200 (Sic), Alicante. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Formato pdf. Disponible en Internet: [www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/public/12937622008074859643624/art30.pdf](http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/public/12937622008074859643624/art30.pdf).
- Castoldi, Pablo (2002) El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. En: PRUDENTIA IURIS. No. 55. Buenos Aires - Argentina. Universidad Católica Argentina..
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo 2008 Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Consulta: 13 de julio de 2012. <http://www.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>.
- (Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, 2007) - La carta fue adoptada por los países, en la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (San Salvador, octubre 2008).



Cobo, Cristóbal, 2005, “Organización de la información y su impacto en la usabilidad de las tecnologías interactivas”, Tesis de Doctorado. Universidad Autónoma de Barcelona.

Dinsdale, G., Chhabra, S. Rath-Wilson, J., 2002, Guía Práctica para el Gobierno Electrónico: Cuestiones, Impactos y Percepciones, Guía, Canadá.

Economiatic, Concepto De Tic: Tecnologías De La Información De La Comunicación, Disponible: <https://economiatic.com/concepto-de-tic/>, [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Fernández, Yolanda et Al. 2008 Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas. León. Consulta: 01 de mayo de 2012. [http://www3.unileon.es/pecvnia/pecvnia06/06\\_075\\_106.pdf](http://www3.unileon.es/pecvnia/pecvnia06/06_075_106.pdf).

García, Isabel María 2007 La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Salamanca. Consulta: 01 de mayo de 2012. [http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu\\_gasto\\_publico/47\\_GarciaSanchez.pdf](http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf).

González, Mauricio (2018). Gobierno Digital en la Ciudad de México. En: Razón y Palabra, vol. 11, núm. 54, diciembre-enero. México. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. [Recuperado el 3 de diciembre de 2014 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520736017>.

Heeks, R. (2006): “E-governement in Africa: promise an practice”. Information Polity. vol. 7, pp. 114-197.

Kettl, D. F. (1997): The global revolution in public management: driving themes, missing links. Journal of Policy Analysis y Management, Vol. 16, No. 3, pp. 246-462.

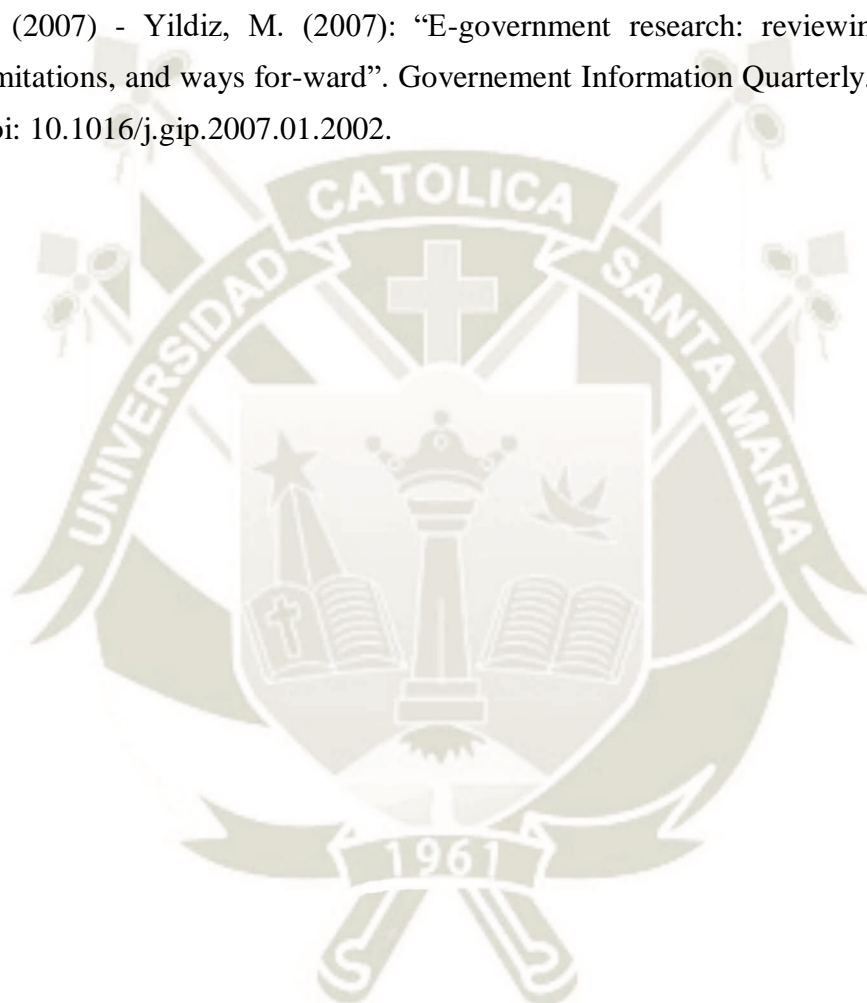
Luciano Parejo Alfonso. “Eficacia y Administración”. Madrid: MAP, 1995, pág. 94

Perú: situación de las tecnologías de información y comunicaciones <http://www.ongei.gob.pe/publica/METODOLOGIAS/5168.pdf>

Ramírez (2002) – Ramírez, C., 2002, Gobierno Electrónico, La Alternativa Peruana, Paper, Portugal,

Schröder, Peter 2000 Nueva Gestión Pública: aportes para el buen gobierno. Distrito Federal de México. Consulta: 01 de mayo de 2012. [http://www.la.fnst-freiheit.org/uploads/1198/Schroeder\\_NGP\\_\\_Texto\\_esp.pdf](http://www.la.fnst-freiheit.org/uploads/1198/Schroeder_NGP__Texto_esp.pdf).

Yildiz (2007) - Yildiz, M. (2007): “E-government research: reviewing the literature, limitations, and ways for-ward”. Government Information Quarterly. Article in press, doi: 10.1016/j.gip.2007.01.2002.



## BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, Luis F, 2006, Gobernanza y gestión pública. FCE, México.
- Bonina, Karla, 2005, “Tecnologías de información y Nueva Gestión Pública: Experiencias de gobierno electrónico en México”, *Documentos de Trabajo*, CIDE.
- Balestrini Acuña, Mírian; Como Se Elabora El Proyecto De Investigación. Para Los Estudios Formularios O Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación De Hipótesis Causales, Experimentales Y Los Proyectos Factibles. Caracas, Editorial BL Consultores asociados, 2001, pp. 324.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia, Pearson educación.
- Canto, M. (2010). Participación ciudadana en las políticas públicas, Biblioteca Básica de Administración Pública. México DF: Editorial Siglo XXI.
- Cepal: Gil García, Ramón y Luna Reyes, Luis Felipe; Modelo Multidimensional de Medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe; Santiago de Chile, Publicación de las Naciones Unidas, 2007, p. 190.
- Criado, J, Ramilo, M. y Salvador, M. (2002) La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Venezuela. Caracas.
- Chirinos, L. (1998) La estructura de oportunidades de la participación ciudadana en los gobiernos locales. Lima, Escuela Mayor de Gestión Municipal, (Separata).
- Díaz. A. (2010), construcción de instrumentos de investigación y medición estadística. Huancayo, Perú Gráfica Obregón.
- Deyas, (2012) Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, EEUU, Nueva York. Recuperado de. [www.unpan.org/e-government-](http://www.unpan.org/e-government-)



Esteves J. (2005). Análisis del gobierno electrónico municipal en España. Madrid. Working Paper, Instituto de Empresa.

Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento.

Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill interamericana editores, s.a. de C.V.

Hernández Sampieri, Roberto y otros: Metodología de la Investigación, 3a Ed., México, Editorial Mac Graw Hill Interamericana de México, 1991, p.135.

INFOTEC, 2007, "Revisión de las Mejores Prácticas y Recomendaciones para la SIC en México". Documento inédito.

Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México; Lineamientos y Criterios del Proceso Editorial, México, Editorial J.L. Servicios Gráficos S.A., Febrero 2008, pp 49.

King, Gary et al. 2000. El diseño de la investigación social; la inferencia científica en los estudios cualitativos. Alianza Editorial, España.

Lagos, R. (2011). Gobierno electrónico municipal. Santiago, Chile: editorial CIPOD.

López Rumayor, Alejandro. 2005. "Usabilidad y Buen Gobierno". Política Digital. Año 4, No. 23. Abril / Mayo.

Micheli, Jordy y Fabiola Martínez. 2005. "Sociedad de la Información en México: Los primeros pasos de gobiernos locales". *El Cotidiano*. Universidad Autónoma Metropolitana, México. Número 130, marzo-abril, año 20, pp. 15-23.

Morales, Marjorie. 2006. "La implementación de los programas de mejoramiento de gestión 2005 en Chile: Los casos de FONASA y la Subsecretaría de Educación", Tesis de Maestría. FLACSO, SEDE MÉXICO.

Ongei. (2006). Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Resolución Ministerial N° 274- 2006-Pcm. Lima, Perú

Ongei. (2011). Gobierno electrónico en el Perú. Lima.

Pratim, p. (2005) Gobernanza electrónica, Consultor de TIC para el Desarrollo Cofundador, Bytes for All. Software AG- Alianza

RAMIREZ, Tulio, Como Hacer un Proyecto de Investigación, Editorial Panapo, Caracas, 1999, p 223.

Rivera, Eugenio, 2003, Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado, Editorial Universitaria. FLACSO-Chile.

Reucher Correa, M & Criollo Gonzales, P (2010). Gobierno electrónico para la modernización de la administración pública Pearson Servicios Académico Internacionales.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional, 10ª.ed. Editorial Pearson Educación.

Sandoval, Rodrigo, 2007, “Portales municipales en México, una evaluación”, En la revista Política Digital, número 36. México.

SELLTIZ, Claire y otros: Métodos de Investigación en las relaciones sociales, 4ª ed., Madrid, Edit. Rialp, 1970, 670 págs.

Sumaq (2006). Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en IberoAmérica

Vargas, M. I. (2010). Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas: una propuesta para el estudio de mecanismos institucionales de participación.

Molina Gárate, Julio (2013). Lima. “Un modelo de e- Gobierno para el sector economía basado en los componentes de la web 2.0”.

TESIS DE INVESTIGACIÓN BLOG SPOT; Proyecto factible, [Documento en línea] Disponible: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/07/proyecto-factible.html> [Consulta: 2014, abril 16].

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR, Manual de Tesis de grado y especialización y maestría y tesis doctorales, Caracas, Editorial FEDUPEL, 3ra Reimpresión, Mayo 2006, p.87.

Sandoval, S. A. (2008). Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México (tesis de maestría).

Girón, O. A. (2013). Gobierno electrónico y acceso a la información (tesis de maestría)

Medina, C.N. (2014). Contribución de los programas de formación ciudadana desarrollados por ongs, en los procesos de participación ciudadana de sus egresados, en ayacucho del 2004 al 2010. (Tesis de maestría).

Trelles, M. (2010). Participación Ciudadana de las Mujeres de Organizaciones Sociales en las localidades de Ate, El Agustino y Santa Anita. (Tesis de maestría).

Niemeyer, J. J. (2006). Desarrollo de la Participación Ciudadana en los Procesos de Control Social de la Gestión Municipal en el Distrito de Comas, Lima, Perú. (Tesis de maestría).

Ramires, J. M. (2015). Modelos de participación ciudadana. Una propuesta integradora. (Disertación doctoral, universidad de Carlos III de Madrid).

Guillen, A. (). Incidencia de la participación ciudadana en las políticas públicas: caso área metropolitana de monterrey (disertación doctoral, universidad autónoma de nuevo león).

Arguedas, C., Romero, G., & Ugarte, M. (2010). Para entender el Estado Peruano. En C.

Atrio, J. L., & Piccone, M. S. (2008). Administración Pública a la Gerencia Pública. El porqué de la necesidad de gestionar la transición. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 42, 173-210. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533673006>

Corporación Fonafe (2014). “Plan Estratégico de Gobierno Electrónico”.

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Aprueban la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, (2013).

Fragoso Vásquez, Elvira (2002). “Gobierno Electrónico: Evaluación de la percepción Ciudadana”.



Gil García, R & Criado Ignacio, J (2012).”Gobierno electrónico, Gestión y políticas públicas; Estado actual y tendencias futuras en América Latina”.

Mejía Hincapié, Natalia (2011).” ¿Cómo ven los docentes las TIC? percepciones, uso y apropiación de tic en los docentes de la facultad de las comunicaciones”, Facultad de Comunicaciones de la universidad de Antioquia.

Purón Cid, G (2013).” The Dimensions of knowledge in E- government adoption. A confirmatory factor analysis”.

Quiroz Vera, Eduardo (2007).” Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuanto al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresaindicadores para línea base”.

Arena, Gregorio (2004).”*E – Government y nuevos modelos*”.

Arias Moreira, J & Caballero Miguez, G (2003). “*Revista de economía institucional*”. Vol.5 N°. 8, págs. 117-146.

Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (2008).”*Como implementar con Éxito el gobierno Electrónico*”.

Ventura Camejo, Ramón (1995).” *La eficacia en la actuación de la administración pública como garantía de los derechos de los ciudadanos*”.

Cermelo, Carlos Alberto y Pérez Rojas, Mariano (2004); Ensayo sobre reforma del Estado y modernización de la administración pública - gobierno electrónico. E-government en el sistema de compras y contrataciones del Municipio. Editor Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; [Documento en línea] Disponible: <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/122>. [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Correa Morocho, Reucher y Criollo Gonzáles, Pedro Antonio, Gobierno Electrónico para la modernización de la Administración Pública. [Documento en línea] Disponible: <http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/846/846.zip> [Consulta: 2018, Noviembre 12].

LINSKENS, Jorge, Hacia un Gobierno Electrónico, [Documento en línea]

Disponible: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0038510.pdf>.  
[Consulta: 2018, Noviembre 12].

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI, Tipos de Gobierno Electrónico. [Documento en línea] Disponible:  
<http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei QUIENES.asp>, [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI; Conceptos. [Documento en línea] Disponible: <http://www.ongei.gob.pe/quienes/conceptos/33.htm> [Consulta: 2018, Noviembre 12].

¿Qué es el Gobierno Electrónico y para qué sirve?, por Arnaud Laurans, director general de la unidad de Gobierno de Gemalto para Latinoamérica. [Documento en línea]  
Disponible: <https://www.elespectador.com/tecnologia/el-gobierno-electronico-y-sirve-articulo-325179>, [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Organización de los Estados Americanos, ¿Qué es el Gobierno Electrónico?, [Documento en línea] Disponible:  
<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx> [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Organización de los Estados Americanos, Departamento para la Gestión Pública Efectiva, [Documento en línea] Disponible: [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)  
[Consulta: 2018, Noviembre 12].

Internet en las Organizaciones & Software Libre, ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del gobierno electrónico?, [Documento en línea] Disponible:  
<https://jorchong.wordpress.com/2015/01/14/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-del-gobierno-electronico/> [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Concepto.de, Concepto de TICS, [Documento en línea] Disponible:  
<https://concepto.de/tics/#ixzz5MIEVHOY6>, [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Madame de la Fayette, ¿Cuáles son las características de las TICs?, [Documento en línea]

Disponible: <https://madamedelafayette.wordpress.com/cuales-son-las-caracteristicas-de-las-tics/>, [Consulta: 2018, Noviembre 12].

La Importancia de las TICS en el Mundo Actual , Tecnologías De La Información y Comunicación (TICs), [Documento en línea] Disponible:

<http://ticsluly.blogspot.com/>, [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Gestión Pública y Sistemas de Información: Definición de Procesos y Herramientas para la toma decisiones , El gobierno electrónico y la gestión pública, [Documento en línea]

Disponible:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/F75A686E10453436052580BB005AEF02/\\$FILE/bernguf.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F75A686E10453436052580BB005AEF02/$FILE/bernguf.pdf), [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Especialización en Gestión Pública, Importancia de la Gestión Pública en la Sociedad, [Documento en línea] Disponible:

<https://es.scribd.com/document/242769136/Importancia-de-la-Gestion-Publica-en-la-Sociedad-pdf>, [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Poder Judicial del Perú, Registro Nacional de Condenas, [Documento en línea] Disponible:

<http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/redam/index.asp?opcion=presentacion>, [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Reforma Judicial, Gerencia de Servicios Judiciales, [Documento en línea] Disponible:

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/csociales/gadministrativa/g\\_serv\\_judic.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/csociales/gadministrativa/g_serv_judic.htm), [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Poder Judicial Del Perú, REDAM, [Documento en línea] Disponible:

[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_servicios/as\\_enlaces\\_de\\_interes/as\\_redam/Inicio+REDAM](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_servicios/as_enlaces_de_interes/as_redam/Inicio+REDAM), [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Poder Judicial Del Perú, Descripción del Certificado de Antecedentes Penales (C.A.P.), [Documento en línea] Disponible:

[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_servicios/as\\_enlaces\\_de\\_interes/as\\_registro\\_nacional\\_condenas/as\\_descripcion\\_cap/](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_servicios/as_enlaces_de_interes/as_registro_nacional_condenas/as_descripcion_cap/), [Consulta: 2018, Noviembre 12].

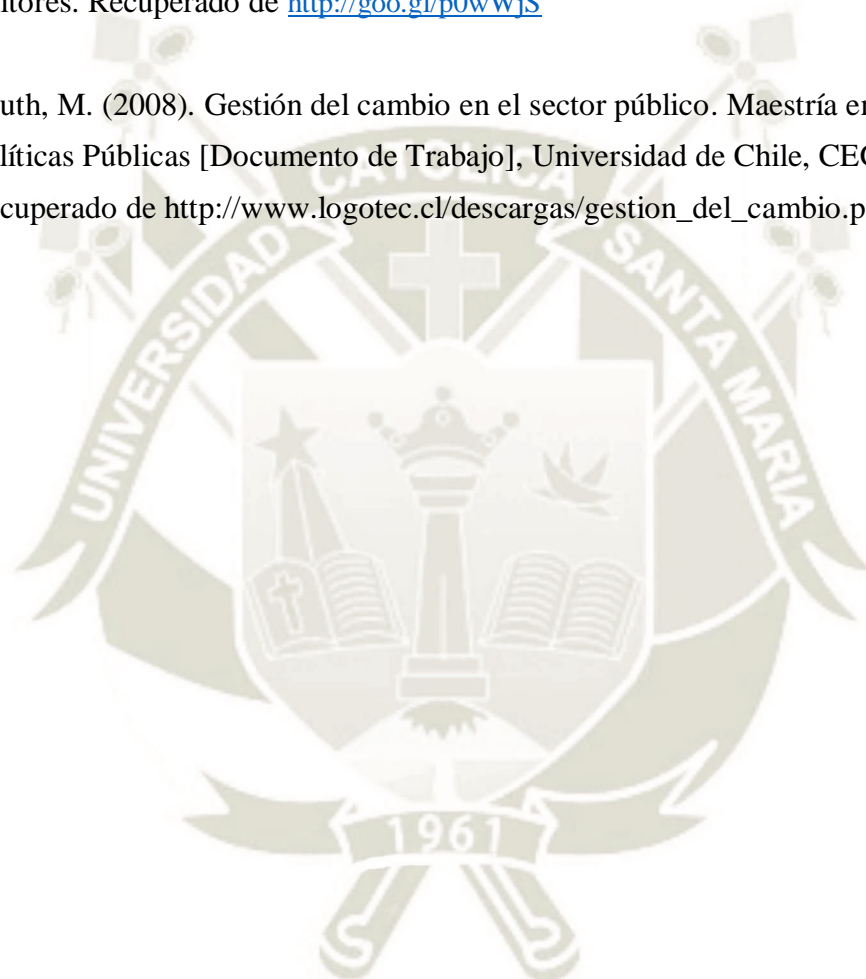


Poder Judicial Del Perú, Registro de Condenas, [Documento en línea] Disponible:

[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_servicios/as\\_enlaces\\_de\\_interes/as\\_registro\\_nacional\\_condenas/Inicio+Registro+de+condenas](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_servicios/as_enlaces_de_interes/as_registro_nacional_condenas/Inicio+Registro+de+condenas), [Consulta: 2018, Noviembre 12].

Calderón, C., & Lorenzo, S. (2010). *Open government: Gobierno abierto*. Jaén: Algón Editores. Recuperado de <http://goo.gl/p0wWjS>

Waissbluth, M. (2008). Gestión del cambio en el sector público. Maestría en Gestión y Políticas Públicas [Documento de Trabajo], Universidad de Chile, CEGES. Recuperado de [http://www.logotec.cl/descargas/gestion\\_del\\_cambio.pdf](http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf)



**ANEXO N° 1**  
**UNIVERSIDAD CATOLICA**  
**SANTA MARIA**

**ENCUESTA**

**Lea Las Preguntas y Marque con un aspa (X) la Alternativa que Ud. considere conveniente; en algunas preguntas puede marcar más de una alternativa.**

**1. ¿Qué edad tiene usted?**

\_\_\_\_\_

**2. Sexo**

a) Masculino ( )                      b) Femenino ( )

**3. ¿Ha realizado usted trámites por Internet?**

a) Si ( )                      b) No ( )

**4. ¿Con que frecuencia usted realiza trámites por Internet?**

- a) Diariamente ( )
- b) Una vez a la semana ( )
- c) Varias veces a la semana ( )
- d) Una vez al mes ( )
- e) Ocasionalmente ( )

**5. ¿Qué opinas sobre los trámites que se realizan por Internet?**

- a) No estás de acuerdo ( )
- b) Son Confiables ( )
- c) Son Seguros ( )
- d) Son de Fácil Trámite ( )
- e) No Son Confiables / No Son seguros / No son de Fácil Trámite ( )

**6. ¿Sabe usted que es el Registro de Condenas – Registro Nacional Judicial (RENAJU)?**

- a) Es el Registro Nacional de Jueces ( )
- b) Registro Distrital Judicial ( )
- c) Red Integrada Judicial ( )
- d) Registro de Juicios ( )
- e) No sabe ( )

**7. ¿Qué Trámites se realizan en el REDIJU - Arequipa?**

a) Si ( )                      b) No ( )

a) Me Fue Útil ( )

b) No me aceptaron el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico ( )

c) Me parece poco confiable ( )

d) No es un documento válido para la empresa ( )

e) No me da garantías de un documento Original ( )

a) Jpg o Jpeg	( )
b) Word	( )
c) PDF	( )
d) Gif	( )
e) No sabe	( )

a) Si      ( )                          b) No      ( )

- a) Agilizar Trámites ( )
- b) Fiscalizar las Entidades Públicas ( )
- c) Participación Ciudadana ( )
- d) Busca Optimizar el Uso de los Recursos ( )

a) Registro de Jueces	( )
b) Registro Distrital Judicial	( )
c) Red Integrada Judicial	( )
d) Registro de Juicios	( )
e) No sabe	( )

a) Certificado de Antecedentes Policiales ( )  
b) Certificado de Antecedentes Penales ( )



- c) Certificado de Homonimia ( )
- d) Certificado de Deudor Alimentario Moroso ( )
- e) Ninguna ( )



**ANEXO N° 2**

**UNIVERSIDAD CATOLICA  
SANTA MARIA**

**ENCUESTA**

**Lea Las Preguntas y Marque con un aspa (X) la Alternativa que Ud. considere conveniente; en algunas preguntas puede marcar más de una alternativa.**

**1. ¿Cuál es el rubro de la Empresa?**

\_\_\_\_\_

**2. Entre los requisitos para contratar a su personal solicita Certificado de Antecedentes Penales**

a) Si ☐ b) No ☐

**3. Acepta el Certificado de Antecedentes Penales Electrónico (Vía Web)**

a) Si ☐ b) No ☐

**4. En el caso de que la respuesta anterior haya sido NO marque la respuesta que considere**

- a) Podría ser Falso ☐  
b) No sabía que existía ☐  
c) Me parece poco confiable ☐  
d) No es un documento válido para nuestra empresa ☐

**5. ¿Su empresa/institución cuenta con Personal especializado en informática?**

a) Si ☐ b) No ☐

**6. ¿Su empresa/institución cuenta con equipos (Computadoras/tablets) conectados a internet?**

a) Si ☐ b) No ☐

**7. ¿Cuál es el motivo que su empresa/institución solicita el Certificado de Antecedentes Penales?**

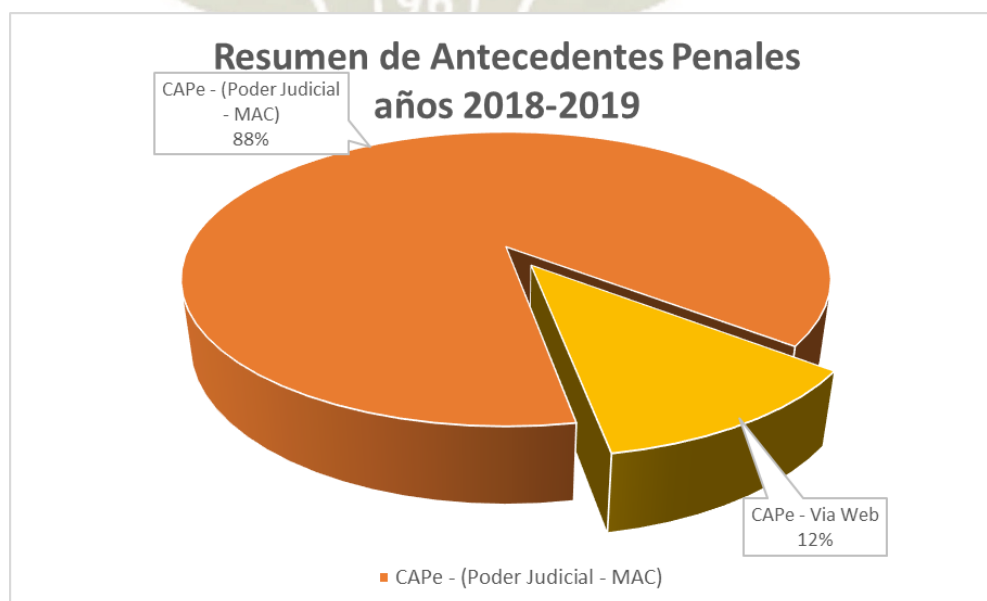
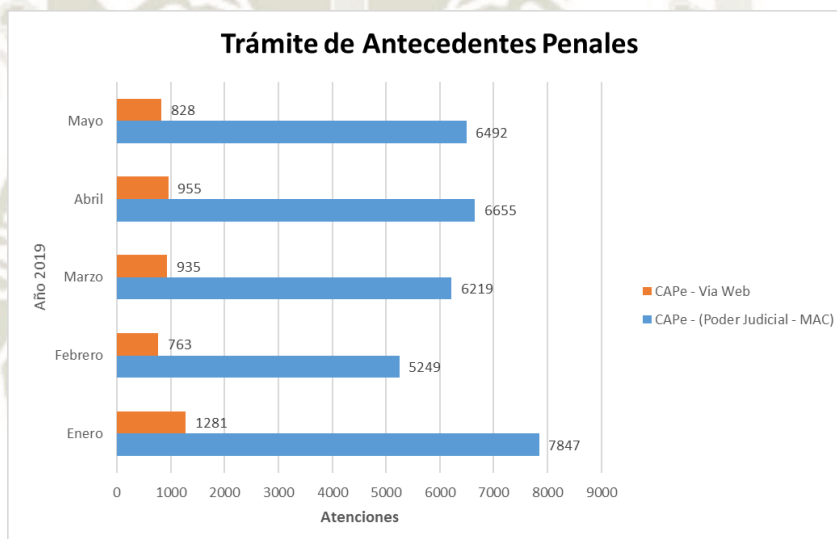
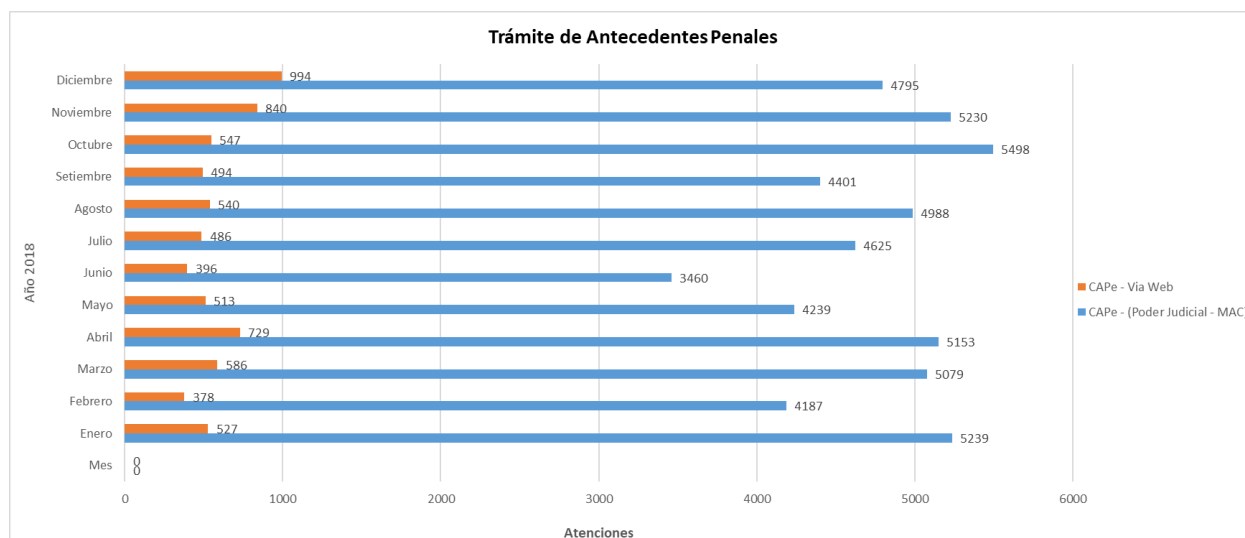
- a) Por Trabajo ☐  
b) Por Educación/Estudios ☐  
c) Por Viaje ☐  
d) Otros ☐

**ANEXO N° 3**  
**UNIVERSIDAD CATOLICA**  
**SANTA MARIA**

Trámite de Antecedentes Penales			
Año 2018	Mes	CAPe - (Poder Judicial - MAC)	CAPe - Via Web
	Enero	5239	527
	Febrero	4187	378
	Marzo	5079	586
	Abril	5153	729
	Mayo	4239	513
	Junio	3460	396
	Julio	4625	486
	Agosto	4988	540
	Setiembre	4401	494
	Octubre	5498	547
	Noviembre	5230	840
	Diciembre	4795	994
	<b>Total</b>	<b>56894</b>	<b>7030</b>
Año 2019	Enero	7847	1281
	Febrero	5249	763
	Marzo	6219	935
	Abril	6655	955
	Mayo	6492	828
Total		<b>32462</b>	<b>4762</b>

CAPe - (Poder Judicial - MAC)	<b>56894</b>	<b>32462</b>	<b>89356</b>
CAPe - Via Web	<b>7030</b>	<b>4762</b>	<b>11792</b>





## ANEXO N° 4

### UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA

#### AREQUIPA: POBLACIÓN CENSADA, POR SEXO E ÍNDICE DE MASCULINIDAD, SEGÚN GRUPOS DE EDAD, 2007 Y 2017

Grupos de edad	Población censada						Índice de masculinidad	
	Total		Hombre		Mujer		masculinidad	
	2007	2017	2007	2017	2007	2017	2007	2017
<b>Total</b>	<b>1 152 303</b>	<b>1 382 730</b>	<b>567 339</b>	<b>677 551</b>	<b>584 964</b>	<b>705 179</b>	<b>97,0</b>	<b>96,1</b>
Menores de 1 año	18 297	19 475	9 335	9 899	8 962	9 576	104,2	103,4
1 a 4 años	79 118	90 296	40 274	45 903	38 844	44 393	103,7	103,4
5 a 9 años	98 061	112 118	50 197	57 388	47 864	54 730	104,9	104,9
10 a 14 años	109 293	106 056	55 543	53 834	53 750	52 222	103,3	103,1
15 a 19 años	112 455	109 608	56 088	55 286	56 367	54 322	99,5	101,8
20 a 24 años	110 755	122 257	54 764	60 764	55 991	61 493	97,8	98,8
25 a 29 años	101 411	117 948	49 599	57 382	51 812	60 566	95,7	94,7
30 a 34 años	92 999	110 664	44 679	53 437	48 320	57 227	92,5	93,4
35 a 39 años	83 287	104 706	39 568	50 331	43 719	54 375	90,5	92,6
40 a 44 años	73 498	97 507	35 205	46 624	38 293	50 883	91,9	91,6
45 a 49 años	61 581	84 570	29 583	40 191	31 998	44 379	92,5	90,6
50 a 54 años	52 305	73 481	25 225	34 640	27 080	38 841	93,1	89,2
55 a 59 años	40 878	61 864	19 903	29 632	20 975	32 232	94,9	91,9
60 a 64 años	33 436	50 790	16 453	24 239	16 983	26 551	96,9	91,3
65 a 69 años	26 694	39 249	13 202	18 842	13 492	20 407	97,9	92,3
70 a 74 años	21 316	30 209	10 490	14 819	10 826	15 390	96,9	96,3
75 a 79 años	16 623	21 814	8 060	10 553	8 563	11 261	94,1	93,7
80 a 84 años	10 361	15 878	4 881	7 466	5 480	8 412	89,1	88,8
85 y más años	9 935	14 240	4 290	6 321	5 645	7 919	76,0	79,8

731 600

Fuente: INEI - Censos Nacionales de Población y Vivienda, 2007 y 2017.

#### c) Composición de la población por edad

Según el censo 2017, el 23,7% de la población es menor de 15 años de edad, que en cifras relativas ha venido disminuyendo con respecto a los censos anteriores. Así, en 1993, este porcentaje fue 33,1% y en 2007, el 26,4%.

La población de 15 a 64 años, que constituye la fuerza potencial de trabajo, aumentó de 61,8% en 1993, a 66,2% en el 2007 y a 67,5% en el 2017.

Asimismo, la población del grupo de 65 y más años de edad se incrementó en las últimas dos décadas, de 5,1% en 1993 pasó a 7,4% en el 2007 y a 8,8% en el 2017.

Por sexo, desde el censo de 1993, la tendencia en la composición de la población por edad es similar al total del departamento.